Supplemento ordinario alla "Gazzetta Ufficiale" n. 203 del 2 settembre 2009 - Serie generale

Spediz. abb. post. 45% - art. 2, comma 20/b
Legge 23-12-1996, n. 662 - Filiale di Roma

DELLA REPUBBLICA ITALIANA

PARTE PRIMA **Roma - Mercoledì, 2 settembre 2009** SI PUBBLICA TUTTI I GIORNI NON FESTIVI

DIREZIONE E REDAZIONE PRESSO IL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA - UFFICIO PUBBLICAZIONE LEGGI E DECRETI - VIA ARENULA 70 - 00186 ROMA
AMMINISTRAZIONE PRESSO L'ISTITUTO POLIGRAFICO E ZECCA DELLO STATO - LIBRERIA DELLO STATO - PIAZZA G. VERDI 10 - 00198 ROMA - CENTRALINO 06-85081

N. 161

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

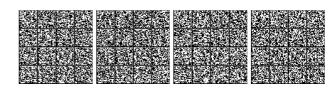
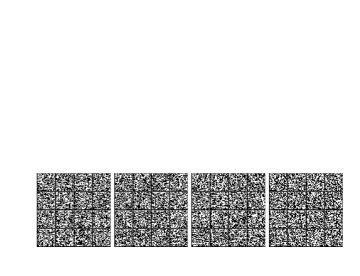
DELIBERAZIONE 9 luglio 2009.

Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2009 per il servizio *Wholesale Line Rental (WLR)*. (Deliberazione n. 35/09/CIR).

DELIBERAZIONE 24 luglio 2009.

Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa. (Deliberazione n. 41/09/CIR).

DELIBERAZIONE 24 luglio 2009.

Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2009 relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa. (Deliberazione n. 42/09/CIR).

SOMMARIO

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

DECRETI E DELIBERE DI ALTRE AUTORITÀ

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE 9 luglio 2009.

Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2009 per il servizio *Wholesale Line Rental (WLR).* (Deliberazione n. 35/09/CIR).

L'AUTORITÀ

Nella riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 luglio 2009;

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante «Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo», pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 25 agosto 1997, n. 197, Supplemento ordinario, e successive modificazioni;

Visto il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante «Codice delle comunicazioni elettroniche», pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 215 del 15 settembre 2003;

Vista la delibera n. 4/00/CIR, recante «Disposizioni sulle modalità relative alla prestazione di carrier preselection (CPS) e sui contenuti degli accordi di interconnessione», pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n. 117 del 22 maggio 2000;

Vista la delibera n. 33/06/CONS recante «Mercati al dettaglio dell'accesso alla rete telefonica pubblica in postazione fissa per clienti residenziali e per clienti non residenziali (mercati n. 1 e n. 2 della raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi dei mercati, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari», pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 10 febbraio 2006, n. 34;

Vista la delibera n. 694/06/CONS, recante «Modalità di realizzazione dell'offerta WLR ai sensi della delibera n. 33/06/CONS» pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 297 del 29 novembre 2006, con cui sono state peraltro definite le linee guida per la realizzazione del servizio WLR;

Vista la delibera n. 274/07/CONS recante «Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso» pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 146 del 26 giugno 2007;

Visto il decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, e la relativa legge di conversione n. 40 del 2 aprile 2007, recante «Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese, la valorizzazione dell'istruzione tecnico-professionale e la rottamazione di autoveicoli», pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 77 del 2 aprile 2007;

Vista la delibera n. 114/07/CIR recante «Approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2007 per il servizio Wholesale Line Rental (WLR)» pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 261 del 9 novembre 2008;

Vista la delibera n. 48/08/CIR recante «Approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2008 per il servizio Wholesale Line Rental (WLR)» pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 190 del 14 agosto 2008 - Supplemento ordinario n. 194;

Vista la delibera n. 69/08/CIR recante «Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione (mercato 11) per il 2008» pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 252 del 27 ottobre 2008 - Supplemento Ordinario n. 238;

Vista la delibera n. 13/09/CIR recante «Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2008 relativa ai servizi bitstream (mercato 12)» pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 121 del 27 maggio 2009 - Supplemento ordinario n. 80;

Vista la delibera n. 14/09/CIR recante «Approvazione delle condizioni economiche dell'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche e ai servizi di co-locazione (mercato 11) per il 2009» pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 127 del 4 giugno 2009 - Supplemento ordinario n. 85;

Vista la delibera n. 719/08/CONS recante «Variazione dei prezzi dei servizi di accesso di Telecom Italia S.p.A. a partire dal 1° febbraio 2009», pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 4 del 7 gennaio 2009;

Vista la delibera n. 718/08/CONS recante «Approvazione della proposta di impegni presentata dalla Società Telecom Italia S.p.A. ai sensi della legge n. 248/2006 di cui al procedimento avviato con delibera n. 351/08/CONS», pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 302 del 29 dicembre 2008;

Considerato che Telecom Italia S.p.A. ha reso pubblica la propria Offerta di Riferimento per il servizio Wholesale Line Rental (WLR) per l'anno 2009 in data 28 ottobre 2008, ai sensi dell'art. 6, comma 2, della delibera n. 33/06/CONS, con successiva ripubblicazione in data 29 dicembre 2008;

Vista la comunicazione del 27 marzo 2009, anticipata sul sito dell'Autorità e pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 79 del 4 aprile 2009, con cui è stato dato avvio al procedimento di «Valutazione dell'Offerta di Riferimento 2009 di Telecom Italia S.p.A. per il servizio Wholesale Line Rental»;

Visti gli atti del procedimento di valutazione dell'Offerta di Riferimento 2009 di Telecom Italia S.p.A. per il servizio Wholesale Line Rental;

Sentite, in data 15 maggio 2009, le società Wind Telecomunicazioni S.p.A., Tiscali Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A.;

Sentita, in data 11 giugno 2009, la società Telecom Italia S.p.A.;

CONSIDERATO quanto segue:

I. AMBITO DI APPLICAZIONE E DESTINATARI DELL'OFFERTA

Fornitura del WLR su centrali aperte all'ULL successivamente all'attivazione di servizi WLR

Osservazioni degli operatori

1. Alcuni Operatori, nel richiamare l'obbligo per Telecom Italia (ai sensi dell'art. 3, comma 3, della delibera n. 694/06/CONS) di fornire l'attivazione del servizio WLR su centrali aperte all'accesso disaggregato (ULL) per 12 mesi successivi alla data di comunicazione dell'avvenuta apertura, hanno richiesto che nel *database* (DB) della lista dei suddetti siti[1] venga inserito, per ciascun sito, la relativa data di pubblicazione e il codice della centrale GAT di riferimento. In tal modo l'Operatore, accedendo all'ultimo *database* pubblicato, avrebbe modo di venire a conoscenza delle dinamiche temporali con cui i siti in esso contenuti sono stati aperti all'ULL.

2. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha evidenziando come, a proprio avviso, sia opportuno che la richiesta sia formulata dagli Operatori nell'ambito del Tavolo Tecnico aperto sul Gruppo Impegni 1 di Telecom Italia, istituito ai sensi della delibera n. 718/08/CONS, ed in particolare nell'ambito del confronto in corso sul documento "Informazioni & Database per i servizi SPM" (ver. 1.0) presentato da Telecom Italia. La Società si è comunque resa disponibile, nel contesto di tale confronto, ad integrare il DB degli Stadi di Linea di Telecom Italia aperti ai servizi di acceso disaggregato alla rete locale, pubblicato trimestralmente ai sensi delle delibere n. 694/06/CONS e n. 249/07/CONS, indicando accanto a ciascun sito, la relativa data di apertura ai servizi ULL. Telecom Italia si è inoltre resa disponibile, sempre nell'ambito del medesimo contesto, a valutare insieme agli altri Operatori se l'ulteriore richiesta relativa al codice GAT possa risultare soddisfatta con la proposta di fornitura del *database* "Anagrafica Centrali" formulata nell'ambito del confronto in corso sul documento "Informazioni & Database per i servizi SPM" (ver. 1.0).

Valutazioni dell'Autorità

3. L'Autorità, nel condividere l'esigenza manifestata dagli Operatori che nel DB della lista dei siti aperti all'ULL (prodotto ai sensi dell'art. 5, comma 1, della delibera n. 33/06/CONS) sia inserita, per ciascun sito, la relativa data di pubblicazione, ritiene che tale modifica, così come ulteriori specificazioni, vadano discusse e definite quanto prima all'interno delle attività dei Tavoli Tecnici poste in essere ai sensi della delibera n. 718/08/CONS.

II. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO WLR E DEI SERVIZI ACCESSORI

Chiamate contenenti cifre extradecadiche (4*)

Osservazioni degli operatori

4. Alcuni operatori hanno segnalato come non siano state ancora concordate con Telecom Italia le specifiche per il trattamento delle chiamate contenenti cifre extradecadiche originate dall'abbonato WLR in maniera che, tra le chiamate originate da quest'ultimo e instradate verso la rete dell'OLO WLR, siano incluse, senza alcun ulteriore costo per l'OLO WLR, le chiamate contenenti cifre extradecadiche, con particolare riferimento alle chiamate verso il servizio interno di rete "4*".

[1] Il *database* è pubblicato ai sensi dell'art. 5, comma 1, della delibera n. 33/06/CONS, con cadenza trimestrale sul portale Telecom Italia

5. La Società Telecom Italia, nel corso del procedimento istruttorio, ha evidenziato la necessità, al fine di soddisfare quanto richiesto dagli Operatori al punto precedente, che sia istituito un apposito Tavolo Tecnico presso la Commissione Interconnessione, operante presso il Ministero dello sviluppo economico (Dipartimento per le comunicazioni), con il compito di integrare le attuali Specifiche Tecniche del servizio WLR. La Società Telecom Italia ha peraltro dichiarato la propria disponibilità a farsi promotrice della richiesta presso il Ministero sopra richiamato.

Valutazioni dell'Autorità

6. L'art. 5, comma 1, lettera b, della delibera n. 694/06/CONS prevede che Telecom Italia fornisca agli operatori WLR "i mezzi che permettono, per le chiamate originate dall'abbonato WLR, con esclusione delle chiamate ai numeri di emergenza, di utilizzare i servizi telefonici dell'operatore WLR facendo uso della preselezione diretta del vettore, ovvero senza la digitazione del codice di *Carrier Selection* dell'operatore WLR".
7. L'art. 7, comma 2, della delibera n. 33/06/CONS prevede che: "Telecom Italia applica, per la fornitura del servizio WLR e dei servizi accessori, condizioni di natura economica e tecnica equivalenti in circostanze equivalenti nei confronti di operatori che offrono servizi equivalenti e fornisce a questi ultimi servizi ed informazioni alle stesse condizioni di quelle che fornisce alle proprie divisioni commerciali, alle società ad essa collegate o da essa controllate".
8. La delibera n. 48/08/CIR, all'articolo 2 comma 17 prevede che "Al fine di consentire il trattamento delle chiamate contenenti cifre extradecadiche originate dall'abbonato WLR, con particolare riferimento alla chiamata verso il servizio interno di rete "4*", Telecom Italia concorda con gli Operatori, entro il 2008, le specifiche tecniche di trattamento della chiamata al fine di inserire tale prestazione all'interno dell'Offerta di Riferimento WLR relativa al 2009.
9. L'Autorità, anche sulla base di quanto comunicato da Telecom Italia nel corso del procedimento, rileva come la tematica in questione non è stata ancora oggetto di studio nell'ambito della Commissione Interconnessione operante presso il Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le comunicazioni – che ha in carico la definizione delle specifiche tecniche d'interconnessione.
10. Pertanto, al fine di consentire il trattamento delle chiamate contenenti cifre extradecadiche originate dall'abbonato WLR, con particolare riferimento alla chiamata verso il servizio interno di rete "4*", in linea con quanto espresso con la delibera n. 48/08/CIR, l'Autorità ritiene che la Società Telecom Italia e gli Operatori debbano cooperare nella stesura di proposte tecniche da sottoporre all'attenzione della suddetta Commissione Interconnessione, in maniera da poter giungere alla definizione delle specifiche tecniche di trattamento della suddetta tipologia di chiamata.

Identificazione abbonato disturbatore

Osservazioni degli operatori

11. Alcuni operatori hanno evidenziato come Telecom Italia non abbia inserito nella propria Offerta di Riferimento le procedure e gli SLA di *provisioning* del servizio per l'attivazione della prestazione di Identificazione Abbonato Disturbatore (IAD), per utenza POTS, e di *Malicious Call IDentification* (MCID), per utenza ISDN; gli stessi ritengono inoltre opportuno prevedere la conservazione di alcuni dei dati associati alla linea oggetto dell'attivazione della prestazione suddetta (numero chiamante, numero chiamato, data ora e minuti di inizio conversazione), per il periodo in cui la prestazione stessa risulta attiva e che questi siano forniti all'Operatore WLR, ogni qualvolta questo ne faccia richiesta. Viene inoltre richiesto che i dati che l'Operatore WLR deve fornire a Telecom Italia per l'attivazione della prestazione in oggetto siano quelli strettamente necessari alla sua attivazione e che lo SLA di *provisioning* del servizio non sia superiore a 24 ore.

12. La Società Telecom Italia nel corso del procedimento istruttorio ha evidenziato come, a proprio avviso, sia necessario che tale richiesta sia esaminata nelle sedi competenti per la definizione delle specifiche relative alle attività per l'Autorità Giudiziaria. Telecom Italia si è resa tuttavia disponibile ad adottare, al riguardo, procedure analoghe a quelle adottate per i propri clienti *retail*, fermo restando che venga valutata la percorribilità legale di tali procedure, non avendo la stessa alcun rapporto contrattuale con i clienti WLR. Per quanto riguarda la conservazione dei dati rilevati e associati alla prestazione e lo SLA di *provisioning* "entro 24 ore", Telecom Italia ha dichiarato di poterne valutare la fattibilità solo una volta che sarà definito il contesto normativo, procedurale e tecnico della prestazione. Circa la disponibilità dei suddetti dati su richiesta OLO, Telecom Italia, pur condividendo l'esigenza, ritiene opportuno che siano individuati opportuni limiti temporali per la richiesta, oltre alla percorribilità legale di tale prestazione. Telecom Italia ha comunque dichiarato di condividere l'opportunità di acquisire dagli OLO, e trattare internamente, soltanto i dati strettamente necessari, rendendosi disponibile a verificarne la possibilità di acquisizione diretta tramite *Tracciato Record*, a condizione che sia posta a carico OLO la responsabilità della acquisizione e archiviazione della richiesta scritta del cliente, con gli stessi obblighi previsti, in caso di contestazioni, all'art. 16 della delibera n. 694/06/CONS.

Valutazioni dell'Autorità

13. L'Autorità, ferme restando le necessarie verifiche di fattibilità e percorribilità giuridica, prende atto della disponibilità manifestata da Telecom Italia, in particolare con riferimento alla possibile adozione di procedure analoghe a quelle adottate per i propri clienti *retail*, in materia di identificazione dell'abbonato disturbatore. L'Autorità invita pertanto Telecom Italia a rendere disponibile la prestazione non appena sarà stato raggiunto, presso le sedi competenti, un chiarimento sulle implicazioni giuridiche della prestazione in oggetto.

Avviso di cambio numero

Osservazioni degli operatori

14. Con riferimento alla prestazione di *avviso nuovo numero* in caso di cambio numero del cliente abbonato, nell'ambito del presente procedimento è stato segnalato come tale servizio sembrerebbe fornito, da Telecom Italia, esclusivamente nel caso di richiesta di cambio numero su *linea* inizialmente *non attiva.* Gli operatori hanno richiesto pertanto che sia possibile la fornitura di tale servizio accessorio a prescindere dalla tipologia di linea (attiva o non attiva) su cui è richiesto il cambio numero.
15. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha comunicato di non porre limitazioni, legate alla natura della linea (attiva o non attiva), alla prestazione in oggetto.

Valutazioni dell'Autorità

16. Nell'Offerta di Riferimento, relativamente alla tabella delle prestazioni associate al servizio WLR, Telecom Italia include il servizio che consiste nella "possibilità per il chiamato di avvertire con un messaggio vocale registrato dell'avvenuto cambiamento del numero mantenendo le fonie Telecom Italia" mentre, in una nota alla tabella delle condizioni economiche associate al servizio WLR, Telecom Italia prevede che "in caso di trasloco o cambio numero, per esigenze tecniche di Telecom Italia, quest'ultima fornisce un servizio di informazione, senza costi per il cliente WLR, circa la modifica del numero, per un periodo di 45 giorni solari a decorrere dalla data di modifica del numero". In nessuna parte dell'Offerta di Riferimento WLR sembra quindi desumersi che il servizio in questione non sia erogabile nel caso di richiesta di cambio numero su linea WLR che inizialmente era attiva.

Prestazione CLIR (*Calling Line Identification Restriction)* permanente

Osservazioni degli operatori

17. Nel corso del procedimento è stato richiesto l'inserimento, nel tracciato *record* di attivazione, di un *flag* opzionale (la mancata compilazione dello stesso non deve comportare il rigetto dell'ordinativo) per la richiesta contestuale della prestazione che permette al cliente la possibilità di non far apparire la propria numerazione per le chiamate in uscita (CLIR), su base permanente, prevedendo comunque la possibilità di poter successivamente disattivare il servizio su richiesta del cliente. La soluzione attuale prevede infatti la possibilità di richiedere tale prestazione (che peraltro è inclusa nella configurazione base del servizio WLR) solo a seguito dell'attivazione della linea WLR.
18. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha comunicato la propria disponibilità a valutare la fattibilità della suddetta richiesta nell'ambito degli sviluppi da pianificare per il 2010.

Valutazioni dell'Autorità

19. La Tabella 1 di cui all'allegato B allegata alla delibera n. 694/06/CONS, inerente la lista delle prestazioni incluse nel WLR, prevede anche il CLIR, sia su base chiamata che su base permanente. Tali prestazioni sono peraltro inserite nella Tabella 1 delle prestazioni incluse nel servizio WLR di cui all'Offerta di riferimento di Telecom Italia.
20. Alla luce di quanto sopra l'Autorità, considerato che in ogni caso la prestazione di CLIR sia su base chiamata che su base permanente è presente nell'Offerta di riferimento WLR di Telecom Italia, ritiene, allo stato ed alla luce della normativa vigente, di non richiedere sul tema specifico modifiche all'Offerta di Riferimento WLR di Telecom Italia. In ogni caso si prende atto della disponibilità di Telecom Italia a valutare la fattibilità dell'introduzione di un *flag* opzionale, per la richiesta contestuale all'attivazione della prestazione suddetta, nell'ambito degli sviluppi da pianificare per il 2010.

III. CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO WLR, DELLE PRESTAZIONI ASSOCIATE E DEI SERVIZI ACCESSORI

Entrata in vigore di alcune condizioni economiche

Osservazioni degli operatori

21. Alcuni operatori hanno evidenziato che alcuni prezzi dei servizi inclusi nel WLR sono determinati secondo la metodologia *retail minus*. Essi hanno pertanto richiesto una posticipazione di 6 mesi degli aumenti dei prezzi dei servizi WLR derivanti dall'entrata in vigore di nuovi valori del canone *retail* di Telecom Italia, al fine di poter rimodulare le proprie offerte commerciali alla clientela.

Valutazioni dell'Autorità

22. Il comma 2 dell'articolo 9 della delibera 33/06/CONS prevede che "I prezzi del servizio WLR sono determinati sulla base della metodologia *retail minus*, a partire dai canoni di abbonamento vigenti per i clienti residenziali e per i clienti non residenziali."
23. Il comma 3 dell'articolo 23 della delibera n. 694/06/CONS prevede che " ... i servizi sono offerti, nell'ambito del WLR, secondo la metodologia *retail minus*, in cui i prezzi assunti come valore iniziale (su cui viene applicato lo sconto del 12% riconosciuto all'operatore WLR) sono i canoni vigenti, rispettivamente, i canoni di abbonamento *retail* di Telecom Italia per le prestazioni

contraddistinte dal numero 1 nella tabella riportata all'allegato B e i canoni di abbonamento specifici per le prestazioni contraddistinte dal numero 2 nella tabella riportata all'allegato B."

24. L'articolo 1 della delibera n. 719/08/CONS ha approvato la "variazione in aumento dei canoni mensili applicati da Telecom Italia S.p.A. ai clienti residenziali per il servizio di accesso alla rete telefonica pubblica da postazione fissa, a partire dal 1 febbraio 2009, per gli accessi di cui alle categorie B e C, nonché per i collegamenti unidirezionali entranti, da Euro 12,14 a Euro 13,40, ferma restando la riduzione del 50% del canone per le categorie agevolate." La delibera in questione è stata pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 302 del 29 dicembre 2008.
25. L'Offerta di Riferimento per il servizio *Wholesale Line Rental (WLR*) per l'anno 2009, pubblicata in data 29 dicembre 2008 prevede, rispetto alla medesima precedentemente pubblicata in data 28 ottobre 2008, un aumento dal 1° febbraio 2009 dei canoni mensili, per utenza residenziale, relativi a: Linea POTS, Linea POTS unidirezionale entrante, Cambio numero e Trasloco – Avviso di nuovo numero.
26. Telecom Italia ha inoltre specificato che "L'Offerta di Riferimento 2009 per il servizio WLR di Telecom Italia, pubblicata il 28 Ottobre 2008, decorre dal 1 gennaio 2009 al 31 gennaio 2009, salvo ove diversamente specificato. L'Offerta di Riferimento 2009 per il servizio WLR, ripubblicata in data 29/12/2008, decorre dal 1° febbraio 2009, salvo ove diversamente specificato."
27. Alla luce di quanto sopra e considerato che la normativa vigente sul WLR non prevede uno specifico preavviso per le variazioni economiche di Offerte di Riferimento WLR già pubblicate, l'Autorità ritiene che l'applicazione, ai servizi WLR sottoposti al regime di *retail minus,* del canone *retail* come rivalutato con delibera n. 719/08/CONS a partire dal 1° febbraio 2009 sia ottemperante all'articolo 9, comma 2, della delibera n. 33/06/CONS e all'articolo 23, comma 3, della delibera n. 694/06/CONS.

Condizioni economiche migliorative

Osservazioni degli operatori

28. Nel corso del procedimento istruttorio, segnalando a titolo esemplificativo il caso in cui il WLR sia impiegato per la clientela *business*, comprese le amministrazioni pubbliche, è stato richiesto che ove Telecom Italia applichi tariffe *retail* migliorative, rispetto al listino base, sia previsto un meccanismo automatico di valorizzazione del servizio WLR che preveda l'applicazione del *minus*, previsto dalla delibera n. 694/06/CONS, a tale diverso valore economico.
29. La Società Telecom Italia, nel corso del procedimento istruttorio, confermando quanto già ha comunicato all'Autorità in una nota di risposta ad una segnalazione di altro Operatore in merito allo stesso oggetto, ha evidenziato che casi quali, ad esempio, le gare ad evidenza pubblica costituiscono un contesto competitivo a se stante e non equiparabile a quello delle offerte generalizzate. Da ciò ne consegue, ad avviso di Telecom Italia, che i prezzi *retail* operati in tali procedure non possono essere considerati come un riferimento ai fini dell'applicazione del meccanismo del *retail minus* di cui alla delibera n. 33/06/CONS. Il meccanismo del *retail minus* va applicato, pertanto, con riferimento ai prezzi dell'offerta generalizzata e non a diversi prezzi operati, eventualmente, da Telecom Italia in un differente contesto competitivo quale ad esempio quello delle gare ad evidenza pubblica.

Valutazioni dell'Autorità

30. Il comma 2 dell'articolo 9 della delibera n. 33/06/CONS prevede che "I prezzi del servizio WLR sono determinati sulla base della metodologia *retail minus*, a partire dai canoni di abbonamento vigenti per i clienti residenziali e per i clienti non residenziali." Tale previsione è confermata dall'articolo 23 comma 3 della delibera n. 694/06/CONS che prevede un *minus* del 12% rispetto ai canoni vigenti, rispettivamente, di abbonamento *retail* di Telecom Italia per le prestazioni

contraddistinte dal numero 1 nella tabella riportata all'allegato B e i canoni di abbonamento specifici per le prestazioni contraddistinte dal numero 2 nella tabella riportata all'allegato B."

31. Sulla base di quanto sopra riportato, l'Autorità ritiene che la normativa vigente non contenga previsioni che consentano di rivalutare i canoni WLR sulla base di specifiche offerte *retail* effettuate in contesti la cui legittimità viene valutata sulla base di specifiche previsioni normative, quali *test di prezzo* e di *predatorietà*.

Contributo di attivazione del WLR

Osservazioni degli operatori

32. Alcuni operatori hanno evidenziato che nell'Offerta di Riferimento 2009 Telecom Italia ha previsto un contributo di attivazione del servizio WLR pari a 5,39 Euro, poco inferiore a quello riportato nell'Offerta di Riferimento WLR 2008, approvato dall'Autorità con la delibera n. 48/08/CIR. Gli stessi operatori, ritenendo che i servizi WLR e CPS siano, per quanto concerne le attività sottostanti all'attivazione, tecnicamente molto simili, chiedono che il contributo di attivazione del WLR sia posto pari quello della CPS (pari, per il 2009, a 4,52 Euro). Nel caso in cui l'Autorità decida di confermare una differenza di costo tra WLR e CPS, gli Operatori richiedono che il contributo di attivazione del servizio WLR sia al più pari a 5,20 Euro.

Valutazioni dell'Autorità

33. Con l'approvazione dell'Offerta di Riferimento WLR 2008 l'Autorità ha ritenuto congruo un valore del costo di attivazione pari a 5,57 Euro, in virtù di un costo di attivazione del servizio CPS per il 2008, riportato nell'Offerta di Riferimento (relativa ai mercati 8, 9 e 10) 2008 di Telecom Italia, pari a 4,77 Euro. La differenza tra costo di attivazione CPS e WLR è legata al fatto che la fornitura del servizio WLR comporta, da parte di Telecom Italia, ulteriori attività ed interventi. Il costo di attivazione del WLR era stato inoltre calcolato come valore medio ponderato di una componente di costo associata alla lavorazione in automatico, determinata in analogia con il servizio CPS, e di una componente aggiuntiva di lavorazione in manuale.
34. Nel ribadire le medesime considerazioni già espresse, nel merito, nelle delibere n. 114/07/CIR e n. 48/08/CIR, l'Autorità ritiene opportuno adottare, ai fini dell'approvazione del contributo di attivazione WLR per il 2009, la stessa metodologia adottata in sede di approvazione dell'Offerta di Riferimento WLR 2007 e 2008, utilizzando il valore del costo pieno della manodopera pari a 46,22 euro/ora, approvato con le delibere n. 13/09/CIR e n. 14/09/CIR.
35. Alla luce delle precedenti considerazioni l'Autorità ha rivalutato il contributo di attivazione, tenendo conto dei costi di attivazione della CPS riportati nell'Offerta di Interconnessione di Riferimento 2009, ottenendo un valore pari a 5,33 Euro per linea. Si richiede pertanto a Telecom Italia di riformulare la propria Offerta di Riferimento WLR per il 2009, allineando il contributo di attivazione del servizio WLR a suddetto valore.

Contributo di disattivazione del WLR

Osservazioni degli operatori

36. Alcuni operatori hanno richiesto all'Autorità una verifica del contributo di disattivazione della linea WLR con contestuale cessazione linea, posto attualmente nell'Offerta di Riferimento WLR pari a 11,49 Euro. Poiché è inoltre previsto, nell'Offerta di Riferimento WLR 2009 di Telecom Italia, un contributo ulteriore di disattivazione linea attiva, se la disattivazione avviene entro il primo anno a partire dalla data di attivazione, alcuni Operatori hanno richiesto che Telecom Italia renda tale informazione accessibile all'Operatore e chiarisca inoltre meglio i casi in cui tale contributo è dovuto.

37. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha dichiarato la propria disponibilità a predisporre una notifica TI →OLO con cui viene comunicata la data di attivazione del WLR su linea non attiva.

Valutazioni dell'Autorità

38. Il considerato 28 della delibera n. 114/07/CIR indica che " ….. il contributo di disattivazione è dovuto solo nel caso di disattivazione del servizio WLR e contestuale cessazione della linea ….. Tale contributo non sarà pertanto dovuto nel caso di disattivazione del servizio per migrazione ad altro OLO o rientro in Telecom Italia." Ciò è stato ribadito anche nella delibera n. 48/08/CIR.
39. L'Autorità, nel confermare quanto sopra, ha rivalutato il contributo di disattivazione utilizzando la metodologia adottata in sede di approvazione delle Offerte di Riferimento WLR 2007 e 2008, sulla base dei costi del servizio CPS relativi al 2009. Alla luce delle valutazioni effettuate si ritiene pertanto che Telecom Italia debba riformulare la propria Offerta di Riferimento WLR 2009 prevedendo, nella Tabella 6, un contributo di disattivazione del WLR, con cessazione linea, pari a 11,11 Euro.
40. In merito all'ulteriore contributo di disattivazione linea attiva previsto (Tabella 5 della Offerta di Riferimento WLR 2009) se la disattivazione di una linea (precedentemente non attiva) avviene entro il primo anno dalla sua attivazione, si evidenzia come l'Offerta di Telecom Italia prevede i contributi aggiuntivi pari a 35,20 euro, per ogni accesso POTS, PBX, ISDN BRA e GNR sia POTS che ISDN BRA e pari 52,80 euro, per ogni accesso ISDN PRA e GNR ISDN PRA. L'Autorità, ritiene innanzitutto opportuno che Telecom Italia renda disponibile una notifica TI →OLO con cui la stessa comunica all'OLO la data di attivazione della linea. Inoltre l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba riformulare la proprio Offerta di Riferimento WLR specificando che tale contributo di disattivazione di una linea precedentemente non attiva, disattivata entro il primo anno dalla sua attivazione, non è dovuto, al pari del contributo previsto nella Tabella 6, nel caso di migrazione ad altro OLO o rientro in Telecom Italia.

***Bonus* di traffico**

Osservazioni degli operatori

41. Gli operatori hanno richiesto una verifica dell'Autorità in merito al riconoscimento del *bonus* di traffico, riportato da Telecom Italia nell'Offerta di Riferimento WLR 2009. Gli stessi ritengono peraltro che la modalità di valorizzazione più corretta del *bonus* di traffico sia quella di prendere in considerazione non la media *peak/off peak* per le tariffe di raccolta e terminazione, bensì la tariffa *peak*.
42. Nel corso del procedimento istruttorio relativo all'approvazione dell'Offerta di Riferimento WLR 2008 la Società Telecom Italia aveva presentato, in merito al *bonus* di traffico, un'istanza di revisione relativamente alle disposizioni previste nella delibera n. 114/07/CIR, alla luce di quanto previsto dalla delibera n. 694/06/CONS. In particolare era stato evidenziato come non tutti i propri clienti usufruiscono di tale *bonus* aderendo alcuni di essi a pacchetti tariffari le cui condizioni economiche non ne prevedono il riconoscimento. Telecom Italia rilevava che, in analogia, alcuni clienti passati in WLR con un OLO potrebbero aderire a pacchetti tariffari che non prevedono il riconoscimento del *bonus* di traffico.
43. Nel corso del procedimento istruttorio in oggetto Telecom Italia ha rappresentato che, ai fini del calcolo del *bonus* di traffico, sono stati cautelativamente utilizzati, anche nella Offerta di Riferimento WLR 2009, i valori medi di numero di minuti di *bonus* di traffico riportati dall'Autorità nella delibera n. 48/08/CIR, pari a 26,5 minuti e 13 minuti mensili mediamente usufruiti, rispettivamente, da clienti residenziali e non residenziali. Tali valori sono stati confermati nell'Offerta di Riferimento 2009, nonostante un generalizzato calo del traffico voce ed un generale aumento percentuale delle offerte *flat*, a cui non viene corrisposto il *bonus* di traffico.

Valutazioni dell'Autorità

44. Alla luce delle risultanze del procedimento istruttorio, l'Autorità ritiene opportuno confermare il criterio di valutazione del *bonus* di traffico adottato nella delibera n. 48/08/CIR, consistente nel riconoscimento agli Operatori WLR di un *bonus* medio, espresso in minuti/mese/linea-WLR, ove ogni minuto di traffico è valorizzato al costo medio *peak/off peak* di raccolta più terminazione a livello SGU. La tabella seguente riporta la valutazione effettuata alla luce dei prezzi riportati in Offerta di Riferimento di Interconnessione 2009:

Clientela	Minuti potenziali massimi per mese del Bonus Traffico	Minuti medi effettivi per mese del Bonus Traffico corretti	RACCOLTA TI 2009			TERMINAZIONE TI 2009			Calcolo bonus mensile per linea WLR (EURO)
			Peak	Off Peak	Media	Peak	Off Peak	Media	
RESIDENZIALE	45	26,5	0,003569	0,002403	0,002986	0,003569	0,002403	0,002986	0,16
NON RESIDENZIALE	30	13,0	0,003569	0,002403	0,002986	0,003569	0,002403	0,002986	0,09

45. L'Autorità ritiene pertanto corretti i valori del *bonus* di traffico proposti da Telecom Italia nell'Offerta di Riferimento WLR per l'anno 2009, pari rispettivamente a 0,16 Euro/linea-WLR, per cliente residenziale (precedente valore pari a 0,17 Euro/linea-WLR per l'anno 2008), e 0,09 Euro/linea-WLR per cliente non residenziale (precedente valore pari a 0,1 Euro/linea-WLR per l'anno 2008).

Contributo addizionale di *set-up*

Osservazioni degli operatori

46. Alcuni operatori hanno evidenziato come Telecom Italia abbia previsto, nella propria Offerta di Riferimento WLR 2009, un contributo addizionale di *set-up* del servizio WLR pari a 9,50 Euro per linea, pari circa al doppio di quanto previsto nelle Offerte di Riferimento WLR 2007 e 2008 precedentemente approvate (dove il contributo era stato fissato a 5,25 €/linea). Gli stessi propongono di confermare, per il 2009, il contributo addizionale di *set-up* del servizio WLR pari 5,25 euro, già approvato per il 2007 e per il 2008. In subordine, qualora l'Autorità intendesse rivalutare il contributo in oggetto, gli Operatori richiedono che lo stesso sia valorizzato in modo da permettere di distribuire nel tempo (sulla base dei normali tempi di ammortamento degli investimenti) e su un congruo numero di clienti WLR l'ammontare complessivo sostenuto da Telecom Italia per il *set-up* del servizio.

Valutazioni dell'Autorità

47. Si richiama che, ai sensi dell'art. 29 della delibera n. 694/06/CONS, "Telecom Italia recupera i costi di set-up della prestazione WLR fissando un contributo addizionale alla prestazione di attivazione del WLR". Nel corso del presente procedimento istruttorio l'Autorità ha richiesto a Telecom Italia evidenza circa l'andamento del numero di linee finora attivate in WLR, ai sensi di quanto previsto dall'art. 28 della delibera n. 694/06/CONS, e chiarimenti in merito alla determinazione del contributo addizionale di *set-up* del servizio WLR riportato nell'Offerta di Riferimento WLR 2009.
48. Nella delibera n. 114/07/CIR l'Autorità aveva fissato un contributo addizionale di *set-up*, resosi necessario al recupero dei costi di implementazione del servizio WLR da parte di Telecom Italia, pari a 5,25 Euro per linea WLR e si era riservata di rivedere il valore di suddetto contributo, che

in sede di prima applicazione si intendeva fissato anche per l'anno 2008, e le relative condizioni per il recupero dell'investimento complessivo, sulla base del numero effettivo di linee attivate. Tale valore era stato calcolato rapportando l'investimento complessivo per l'implementazione del servizio WLR, sostenuto da Telecom Italia, ad un valore di 2.500.000 linee WLR, di cui era stata stimata l'attivazione nel primo anno di operatività del servizio.

49. Nel corso del procedimento istruttorio oggetto del presente provvedimento Telecom Italia ha comunicato che, al termine del 2008, risultavano attivate circa 579.000 linee WLR, valore sensibilmente inferiore alla stima di 2,5 milioni di linee effettuata dall'Autorità in sede di determinazione del contributo di *set-up* valido per il 2008. Una della ragioni di tale scostamento appare essere legata al fatto che il servizio WLR è stato operativamente avviato dagli Operatori, in maniera consistente, solo a partire dal secondo trimestre del 2008.
50. In considerazione di quanto richiamato al punto precedente l'Autorità ha effettuato una nuova valutazione del contributo di *set-up* considerando il capitale ancora da recuperare ed ipotizzando un tempo di recupero di una congrua parte di quest'ultimo entro il 31 dicembre 2010, con possibilità di un ulteriore successivo recupero. L'Autorità ha inoltre ipotizzato un numero di attivazioni WLR annue, nel corso del 2009 e del 2010, comparabile con le attivazioni avvenute nel 2008. La valutazione suddetta ha fornito un contributo di *set up* pari a 7,25 euro per linea. L'Autorità ritiene, pertanto, che Telecom Italia debba riformulare l'Offerta di Riferimento WLR 2009 fissando il contributo di *set up* a 7,25 Euro per linea attivata.

Canone per borchia ISDN NT1 *Plus*

Osservazioni degli operatori

51. Alcuni operatori hanno evidenziato che nella tabella 5 dell'Offerta di Riferimento WLR 2009, inerente le condizioni economiche delle prestazioni associate al servizio WLR, è indicato che il canone mensile per la Borchia *NT1Plus* è gratuito per i clienti residenziali ed è pari a 3,63 €/mese per i clienti non residenziali. Gli stessi richiedono all'Autorità di chiarire le ragioni del differente trattamento economico tra clienti residenziali e non.
52. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha confermato che l'applicazione, nell'Offerta di Riferimento WLR 2009, di suddetto schema di *pricing* è coerente con la propria corrispondente offerta *Retail*, a cui è stato applicato il criterio del *retail minus*.

Valutazioni dell'Autorità

53. Alla luce di quanto sopra riportato l'Autorità non ritiene sussistano elementi per richiedere, sul tema specifico, modifiche all'Offerta di Riferimento WLR 2009 di Telecom Italia.

IV. *PROVISIONING* DEL SERVIZIO WLR E DELLE PRESTAZIONI WLR

ATTIVAZIONE WLR SU LINEA ATTIVA

Tipologia linea (POTS/ISDN)

Osservazioni degli operatori

54. Alcuni Operatori hanno richiesto la possibilità di poter attivare il Cliente WLR secondo la tipologia linea (POTS/ISDN) indicata dall'OLO nella richiesta di attivazione WLR, indipendentemente dalla consistenza tecnica presente in Telecom Italia e senza prevedere costi aggiuntivi all'attivazione della linea in caso di "Cambio tipologia di accesso", in analogia con quanto accade per la tipologia di utenza (business/residenziale).

55. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha fatto presente che l'attivazione avviene sulla base della consistenza tecnica presente in Telecom Italia e che una successiva variazione di tipologia dell'accesso comporta costi aggiuntivi.

Valutazioni dell'Autorità

56. L'Offerta di Riferimento di Telecom Italia inerente il servizio WLR prevede determinati contributi per "Cambio tipologia di accesso", sia per clientela residenziale che non residenziale, per variazioni da POTS a ISDN e viceversa. Sulla base di quanto sopra richiamato e delle posizioni espresse nel corso del procedimento istruttorio, l'Autorità non ritiene opportuno richiedere, sul tema specifico, modifiche all'Offerta di Riferimento WLR 2009 di Telecom Italia purché i costi aggiuntivi posti in capo all'Operatore soddisfino il principio della parità di trattamento interno-esterno e gli obblighi di controllo dei prezzi di cui alla delibera n. 33/06/CONS.

ATTIVAZIONE WLR SU LINEA NON ATTIVA

***Database* degli archi di numerazione**

Osservazioni degli operatori

57. Alcuni operatori hanno fatto presente che ad oggi il *database* della rete di accesso, disponibile solo per le aree di centrale aperte all'*unbundling* (ULL), fornisce, per le linee non attive, l'associazione linea/indirizzo (dove il termine "indirizzo" rappresenta la cd. *particella toponomastica* e corrisponde ai campi provincia, comune, via, numero civico). Gli Operatori hanno lamentato che la mancanza del suddetto DB toponomostatico per le aree non aperte all'ULL, allineato con le informazioni di Telecom Italia, ha generato numerosi scarti formali in sede di richiesta di attivazione su Linea Non Attiva. Gli Operatori richiedono, pertanto, che la stessa informazione toponomastica disponibile sui siti aperti all'ULL, sia fornita per le Linee Non Attive attestate sui siti non aperti all'*unbundling*.
58. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia si è resa disponibile ad analizzare la richiesta, al fine di individuare le modalità di fornitura dell'informazione richiesta, nell'ambito del confronto in corso sul Tavolo Tecnico degli Impegni approvati con la delibera n. 718/08/CONS (rif. documento "Informazioni & Database per i servizi SPM").

Valutazioni dell'Autorità

59. Alla luce di quanto precedentemente richiamato in merito al *Database* (DB) della rete di accesso e preso atto della disponibilità di Telecom Italia, l'Autorità ritiene adeguato che la problematica del DB toponomastico per le aree non aperte all'ULL trovi sollecita implementazione nell'ambito del Tavolo Tecnico degli Impegni, al fine di evitare ulteriori scarti di richieste di attivazione WLR su linea Non Attiva causati della fornitura, da parte OLO, di dati toponomastici della linea non corretti.

Processo di attivazione su Linea Non Attiva

Osservazioni degli operatori

60. Alcuni operatori hanno richiesto che, nel caso di attivazione del servizio WLR su Linea Non Attiva, l'attivazione della linea telefonica sia contestuale all'attivazione del servizio WLR ad essa associato, e che in nessun caso al cliente sia concesso di effettuare o ricevere chiamate prima dell'attivazione del servizio WLR. In caso di WLR su accesso ISDN (di tipo mono e

multinumero) la suddetta contestualità dovrebbe inoltre riguardare, secondo quanto richiesto dagli OLO, tutte le numerazioni (primaria e tutti gli eventuali numeri secondari).

61. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom ha fatto presente che l'attivazione del WLR su Linea Non Attiva è realizzato in due fasi: la prima fase consiste nell'attivazione della linea e di un numero Telecom Italia su tale linea; solo a seguito della chiusura di tale fase si avvia la seconda fase per l'attivazione del WLR sulla linea attivata. Agli Operatori viene inviata una notifica di espletamento solo al completamento della seconda fase. Telecom Italia ha tuttavia dichiarato di concordare con le osservazioni degli Operatori e valuterà le modalità per garantire che, tra la realizzazione della nuova linea e la successiva attivazione del WLR, il cliente non possa generare traffico.

Valutazioni dell'Autorità

62. Alla luce di quanto sopra e dei vigenti obblighi regolamentari in capo a Telecom Italia, l'Autorità non ritiene che sia opportuno, allo stato, apportare sul tema specifico modifiche all'Offerta di Riferimento WLR 2009 di Telecom Italia. Ciò nonostante l'Autorità, preso atto della disponibilità di Telecom Italia, ritiene opportuno che la prestazione richiesta, atta a garantire che tra l'espletamento della nuova linea e la successiva attivazione del WLR il cliente non possa generare traffico, sia resa disponibile quanto prima compatibilmente con le tempistiche necessarie allo sviluppo.

Attivazione del WLR e del *bitstream*

Osservazioni degli Operatori

63. Alcuni Operatori hanno richiesto che, nel caso di attivazione su linea non attiva (LNA) del servizio WLR e del servizio *bitstream,* l'attivazione della linea telefonica, del WLR e del *bitstream* siano contestuali.

64. Inoltre, alcuni Operatori ritengono opportuno che l'ordinativo di attivazione sia unico e che quindi il tracciato *record* della linea non attiva WLR preveda anche il campo in cui si specifichi se è richiesta la sola "fonia" o anche "fonia+ADSL".

65. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom ha fatto presente di fornire la sincronizzazione delle attivazioni di servizi diversi nei casi in cui è necessario garantire la continuità del servizio al Cliente finale. Nel caso in esame, a proprio avviso, non si ravvede tale esigenza poiché i due servizi (WLR e *bitstream*) operano su una differente porzione di banda della stessa linea ed è comunque possibile, nell'ambito dei rispettivi SLA dei due servizi, richiederne la consegna alla stessa data. Peraltro, nel caso specifico, la realizzazione della sincronizzazione dei due processi di attivazione risulterebbe notevolmente onerosa per Telecom Italia a causa degli attuali vincoli tecnici delle relative due catene di *provisioning*.

Valutazioni dell'Autorità

66. Sulla base di quanto sopra, delle posizioni espresse nel corso del procedimento istruttorio nonché dei vigenti obblighi regolamentari in capo a Telecom Italia relativamente alla fornitura dei servizi WLR, per i quali non appare essere prevista la prestazione richiesta, l'Autorità ritiene, allo stato, di non richiedere sul tema specifico modifiche all'Offerta di Riferimento WLR 2009 di Telecom Italia.

Assegnazione del numero telefonico ad una Linea Non Attiva e conferma/validazione della configurazione attivata per il cliente WLR

Osservazioni degli operatori

67. Alcuni operatori hanno richiesto di imporre a Telecom Italia di comunicare all'Operatore WLR, al momento della richiesta di attivazione della linea non attiva, il numero telefonico della linea stessa (ovvero tutti i numeri di telefono richiesti dal cliente nel caso di accesso ISDN mono/multinumero), così come avviene a livello *retail*.
68. Gli stessi richiedono inoltre che venga restituito da Telecom Italia all'Operatore, ad es. tramite tracciato *record*, l'elenco dei dati di configurazione delle linee del cliente, soprattutto nel caso di configurazioni complesse. Tale informazione consentirebbe a quest'ultimo di essere più tempestivo nel *provisioning* del servizio, evitando le richieste di chiarimenti e/o eventuali incomprensioni con Telecom Italia, nella fase di individuazione delle configurazioni delle linee WLR.
69. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom ha fatto presente come la notifica della numerazione principale e degli aggiuntivi numeri dell'accesso ISDN multinumero sia già fornita agli Operatori in fase di accettazione dell'ordinativo. Telecom Italia ritiene che le modalità di fornitura e comunicazione, in fase di pre-*provisioning*, dei dati di configurazione dell'accesso di un cliente di Telecom Italia, andrebbero definite nell'ambito del Tavolo Tecnico degli Impegni del Gruppo 1 approvati con la delibera n. 718/08/CONS. Telecom Italia si è resa in tal senso disponibile a valutare, congiuntamente agli Operatori, una soluzione percorribile.

Valutazioni dell'Autorità

70. Sulla base di quanto sopra l'Autorità, tenuto conto che le prestazioni richieste non figurano tra gli attuali obblighi regolamentari e preso comunque atto della disponibilità di Telecom Italia a valutare, congiuntamente agli Operatori, una soluzione percorribile per la fornitura, in fase di pre-*provisioning*, dei dati di configurazione dell'accesso di un proprio cliente, ritiene, allo stato, di non richiedere sul tema specifico modifiche all'Offerta di Riferimento WLR 2009.

PRESTAZIONI DEL SERVIZIO WLR

WLR con *Bitstream Naked*/VoIP di altro operatore o ADSL *Naked*/VoIP di Telecom Italia

Osservazioni degli operatori

71. Alcuni Operatori hanno richiesto nel corso del procedimento istruttorio che, nel caso in cui ad un cliente sia attivato un servizio di accesso a larga banda con telefonia VoIP offerto tramite *Bitstream Naked* di altro OLO o tramite linea ADSL *Naked* di Telecom Italia, sia possibile per l'OLO richiedere, contestualmente (tramite lo stesso ordine), l'attivazione del servizio WLR in condivisione con l'accesso ADSL e la portabilità del numero VoIP, imputando i costi di attivazione di una Linea Attiva.
72. La Società Telecom Italia, nel premettere che la richiesta in oggetto presuppone il *provisioning* della catena WLR a partire da una linea precedentemente non connessa alla centrale PSTN (linea definita come "Non Attiva" in WLR, nel corso dei lavori del tavolo tecnico WLR) ha chiarito, nel corso del procedimento istruttorio, che in analogia a quanto avviene per la fornitura di una nuova linea ai propri clienti *retail*, non è tecnicamente possibile scegliere il numero da assegnare alla linea WLR che viene attivata. Ne segue che non è parimenti possibile effettuare, contemporaneamente alla richiesta WLR suddetta, la portabilità del numero VoIP attestato su accesso ADSL. In entrambi i casi è previsto, oltre al contributo *standard* di attivazione WLR, l'addebito all'Operatore della voce "attivazione Linea non attiva (Accesso)" in quanto la linea

che è attiva in *bitstream naked* (o ADSL *naked* di Telecom Italia) non è collegata alla centrale telefonica di Telecom Italia. La richiesta di portabilità del numero potrà comunque essere gestita successivamente all'attivazione della linea WLR.

Valutazioni dell'Autorità

73. Telecom Italia nella propria Offerta di Riferimento WLR 2009 riporta quanto segue: "[…] In particolare il cliente può richiedere il servizio WLR su una linea sulla quale sia già attivo il servizio *Bitstream naked*, cioè una linea Bitstream non collegata alla centrale telefonica di Telecom Italia. In quest'ultimo caso l'attivazione del servizio WLR comporterà la realizzazione ex novo di una nuova numerazione telefonica".
74. Il considerato 24 della delibera n. 48/08/CIR indica come "Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha chiarito come la richiesta del servizio WLR su una linea ADSL *naked* non può che essere soddisfatta mediante l'attribuzione di una nuova numerazione telefonica e la fornitura del servizio WLR non può che avvenire a seguito della preventiva realizzazione ex novo (quindi con riferimento al caso di linea non attiva) del servizio telefonico.
75. Il considerato 27 della delibera n. 48/08/CIR indica come "In merito al punto sollevato dagli operatori appare evidente che l'attivazione del servizio WLR comporti l'assegnazione di un nuovo numero telefonico. Su richiesta dell'Autorità Telecom Italia ha inoltre fornito giustificazione del fatto che l'attivazione del servizio WLR su una linea ove è già attivo il servizio *bitstream* comporta la realizzazione della permuta per la realizzazione della continuità elettrica della linea tra la sede cliente e la cartolina in centrale, oltre che la configurazione *ex novo* del servizio telefonico su rete PSTN. L'Autorità prende atto, sulla base di quanto rappresentato da Telecom Italia, che il caso in oggetto corrisponde all'attivazione di una linea non attiva per quanto riguarda la realizzazione del servizio telefonico, sebbene il doppino risulti attivo per l'accesso alla rete a larga banda….".
76. L'art. 2 comma 3 della delibera n. 48/08/CIR prevede che: "Ai sensi della delibera n. 274/07/CONS Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento prevedendo la fornitura della portabilità del numero dal servizio di accesso WLR al servizio di accesso *bitstream* anche nel caso in cui un cliente richieda di cessare il WLR con un Operatore e di mantenere, con il medesimo Operatore, il proprio numero su una linea *bitstream naked*. ".
77. Sulla base di quanto sopra, tenuto conto dell'impossibilità tecnica di gestire la Portabilità del Numero su linea WLR Non Attiva contestualmente all'attivazione della linea stessa, l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba comunque definire opportune procedure per la gestione della richiesta (effettuata tramite stesso ordine) di attivazione WLR su linea *bitstream naked* o ADSL *naked* di Telecom Italia, con portabilità del numero VoIP da ADSL (o *bitstream*, in caso di migrazione) *naked* su linea WLR, ad esempio effettuando il *porting* del numero su linea WLR successivamente alla sua attivazione.

PROCEDURA DI INTERFACCIA E TRACCIATI *RECORD* WLR TRA TELECOM ITALIA E L'OPERATORE WLR

Richiesta di WLR a fronte di impossibilita di fornitura di servizi ULL - utilizzo temporaneo del campo *codice progetto* e *campo note*

Osservazioni degli operatori

78. Alcuni operatori hanno richiesto che venga fornita, all'interno del DB "Numerazioni", la lista delle linee su cui non è attivabile l'*unbundling*. Tale informazione consentirebbe di migliorare l'attuale modalità di gestione di tali ordinativi[2].

[2] L'attuale gestione degli ordinativi di attivazione WLR a tali tipologie di linee prevede un primo rifiuto da parte di Telecom Italia alla richiesta di attivazione avanzata dall'Operatore e una successiva gestione manuale dell'ordinativo stesso da parte dell'OLO

79. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha confermato che nel *Database* "Numerazioni" (pubblicato nell'area riservata del portale *Wholesale*) è già presente la lista delle linee su cui, a causa della presenza di un apparato multiplatore, non è possibile fornire servizi ULL.

Valutazioni dell'Autorità

80. Nel corso del procedimento istruttorio inerente l'approvazione dell'Offerta di Riferimento WLR 2008 la Società Telecom Italia si era dichiarata disponibile (rif. considerato 9 della delibera n. 48/08/CIR) "ad inserire di *default*, all'interno dell'elenco dei siti disponibili al WLR, tutti gli Stadi di Linea (SL) per i quali non sia più possibile attivare l'ULL. In tal modo, per tali SL, l'Operatore può inviare ordini di attivazione secondo la modalità *standard*. Relativamente a specifiche linee per le quali, per altra via, l'Operatore ha certezza (es. ordini precedenti scartati) del fatto sia impossibile fornire il servizio di accesso disaggregato (sostanzialmente per la presenza di apparati in rete di distribuzione), Telecom Italia consentirà di richiedere direttamente il servizio WLR solo a seguito di specifico accordo con il quale l'Operatore si impegna ad effettuare tali ordini solo nelle circostanze suddette."
81. Nel ribadire quanto riportato al punto precedente l'Autorità, preso atto della disponibilità nel "DB Numerazioni" dell'elenco delle linee su cui non è attivabile l'ULL, per presenza di apparati, ritiene che Telecom Italia debba consentire, per suddette linee, all'Operatore di effettuare direttamente una richiesta di attivazione WLR, semplificando in tal modo il processo di attivazione.

V. SERVICE LEVEL AGREEMENT DEL SERVIZIO WLR

SLA e penali degli ordinativi di *provisioning* delle prestazioni associate al WLR e di disattivazione/cessazione linea WLR

Osservazioni degli operatori

82. Alcuni operatori richiedono di imporre a Telecom Italia di inserire nella propria Offerta di Riferimento WLR 2009 i *Service Level Agreement* relativi al *provisioning* degli ordinativi di modifica delle prestazioni associate al WLR e quelli relativi al *provisioning* della disattivazione e definitiva cessazione della linea WLR. Inoltre richiedono di imporre delle penali per il mancato rispetto dei tempi di cui sopra, o di estendere il meccanismo di penali già previsto per il *provisioning* della linea attiva.
83. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha evidenziato come gli SLA WLR di *provisioning* previsti nell'Offerta di Riferimento 2009 e le penali siano da intendersi riferiti all'espletamento sia degli ordinativi di attivazione che alle variazioni ovvero all'espletamento delle prestazioni associate al WLR (STS). Non sono previsti SLA e penali relativi agli ordinativi di disattivazione. Per tali ordinativi l'Offerta di Riferimento WLR considera, ai fini della interruzione della fatturazione del canone WLR, la data di disattivazione del servizio. Telecom Italia si è comunque resa disponibile a modificare l'Offerta WLR 2009 prevedendo che il canone del WLR venga corrisposto dall'OLO a Telecom Italia fino alla data di richiesta di disattivazione e non fino alla data di effettiva disattivazione, come attualmente previsto.

WLR (inserimento del codice progetto nel "campo note") con un incremento dei tempi di attivazione del servizio per il cliente finale.

Valutazioni dell'Autorità

84. L'Autorità, nel prendere atto di quanto evidenziato da Telecom Italia, ritiene opportuno che la stessa modifichi l'Offerta di Riferimento WLR 2009 specificando che gli SLA WLR di *provisioning* in essa previsti e le rispettive penali sono da intendersi riferiti sia all'espletamento degli ordinativi di attivazione che alle variazioni ovvero all'espletamento delle prestazioni associate al WLR (STS).
85. Telecom Italia inoltre dovrà modificare l'Offerta di Riferimento WLR 2009 prevedendo che, in caso di richiesta di disattivazione/cessazione, i canoni del WLR e delle relative prestazioni associate vengano corrisposti dall'OLO a Telecom Italia fino alla data di richiesta di disattivazione/cessazione effettuata dall'OLO e non fino alla data di effettiva disattivazione/cessazione da parte di Telecom Italia.

Errato *provisioning*

Osservazioni degli operatori

86. Alcuni operatori ritengono che la soglia percentuale massima di casi di errato *provisioning*, attualmente prevista al 5% nell'Offerta di Riferimento WLR di Telecom Italia, sia troppo elevata. Essi hanno richiesto pertanto di imporre a Telecom Italia di prevedere una soglia massima di casi di errato *provisioning* pari all'1%.
87. Gli stessi hanno sottolineano come la previsione di una percentuale massima di errato *provisioning* da parte di Telecom Italia non dovrebbe escludere l'applicazione del meccanismo delle penali in fase di *provisioning* (in altri termini non debba essere intesa come una franchigia). Pertanto essi richiedono che Telecom Italia espliciti, nell'Offerta di Riferimento WLR che, indipendentemente dalla presenza di tale impegno a mantenere sotto una certa soglia i casi di errato *provisioning*, l'Operatore WLR potrà sempre applicare a tali casi le penali previste negli SLA di *provisioning* dell'Offerta di Riferimento WLR (art. 14, comma 6, della delibera n. 694/06/CONS).
88. Gli stessi ritengono, inoltre, che Telecom Italia debba corrispondere all'Operatore WLR, nei casi di errato *provisioning*, non solo le penali previste per il ritardo dell'attivazione del servizio, così come previsto dall'art. 14, comma 6, della delibera n. 694/06/CONS, ma anche una specifica penale di "*errato provisioning*" che si sommerebbe a quella precedente.
89. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia si è resa disponibile ed un'eventuale riduzione della soglia percentuale massima di casi di errato *provisioning*.

Valutazioni dell'Autorità

90. Nell'Offerta di Riferimento WLR è previsto che: "Telecom Italia si impegna a mantenere i casi di Errato Provisioning entro il limite del 5% degli accessi annualmente consegnati a ciascun operatore WLR".
91. L'art. 14, comma 6, della delibera n. 694/06/CONS, prevede determinate penali nel caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione del servizio di WLR. L'articolo 14 della medesima delibera viceversa non prevede specifiche penali in caso di errato *provisioning*.
92. Alla luce di quanto sopra l'Autorità ritiene che l'effetto di un caso di *errato provisioning* sia quello di comportare una ripetizione del processo di fornitura del servizio con conseguente aumento del tempo complessivo di attivazione, e possibile superamento delle tempistiche fissate negli SLA di *provisioning*. L'Autorità, preso atto dell'impegno di Telecom Italia a mantenere la percentuale dei casi di errato *provisioning* entro il 5%, ritiene che una soglia congrua possa essere posta pari al 2,5%. Ai casi di errato *provisioning* che eccedono tale soglia dovrà essere applicata la penale di ritardato *provisioning*, secondo i relativi SLA e tenendo conto del tempo complessivo di *provisioning* richiesto a causa dell'"*errato provisioning*".

Penali di *assurance* per un ritardo superiore a 10 ore

Osservazioni degli operatori

93. Alcuni Operatori hanno evidenziato come l'Offerta di Riferimento WLR di Telecom Italia non sia, a loro avviso, in linea con l'art. 14, comma 7, della delibera n. 694/06/CONS. L'Offerta di Riferimento WLR infatti prevede, nel caso di ripristino del servizio WLR con oltre 10 ore solari di ritardo rispetto al tempo massimo consentito da SLA, una penale pari al 200% del costo complessivo del canone mensile del servizio richiesto più una penale pari al 100% del canone giornaliero del WLR per ogni ora solare di ritardo successiva alla decima, invece che una penale pari al 100% del canone mensile del WLR per ogni ora di ritardo, che a loro avviso dovrebbero includere le prime 10 ore.
94. Viene pertanto richiesto di imporre a Telecom Italia di modificare la tabella relativa alle penali per ritardo di ripristino del servizio WLR fissando una penale, per un ritardo di ripristino maggiore di 10 ore solari, pari al 200% del costo complessivo del canone mensile del servizio richiesto, più il 100% del canone mensile, e non di quello giornaliero, del servizio richiesto, per ogni ora di ritardo, e non solo per ogni ora di ritardo successiva alla decima.

Valutazioni dell'Autorità

95. L'art. 14, comma 7, della delibera n. 694/06/CONS indica che nel caso di mancato rispetto dei tempi di riparazione dei guasti del servizio WLR sono previste le seguenti penali:

Ritardo (ore solari)	Penale come % del costo complessivo del canone
< 5	30%
5-8	100%
8-10	150%
>10	200% + 100% per ogni ora di ritardo

96. Dalla tabella sopra riportata, in analogia con quanto già richiamato dall'Autorità nel punto 97 della delibera n. 48/08/CIR, si evince che, in caso di ritardo oltre le 10 ore, la penale che Telecom Italia deve corrispondere all'operatore WLR è pari al 200% del costo complessivo del canone del servizio richiesto + il 100% del canone mensile (sottinteso come da intestazione della relativa colonna) per ogni ora di ritardo (sottintendendo successiva alla decima, alla luce di quanto riportato nella corrispondente colonna sinistra).
La Società Telecom Italia nella tabella 5 contenuta nell'allegato all'Offerta di Riferimento WLR 2009 del servizio WLR riguardante gli SLA di *assurance*, precisa viceversa che per un ritardo di ripristino del WLR superiore alle 10 ore la penale è pari al 200% del costo complessivo del canone *mensile* del servizio richiesto più il 100% del canone *giornaliero* per ogni ora di ritardo successiva alla decima".
97. Alla luce di quanto sopra l'Autorità ritiene che Telecom Italia debba adeguare la propria Offerta di Riferimento WLR 2009 a quanto previsto dall'art. 14, comma 7 della delibera n. 694/06/CONS, esplicitando che per un ritardo di ripristino del WLR superiore alle 10 ore la penale è pari al 200% del costo complessivo del canone *mensile* del servizio richiesto più il 100% del canone *mensile* per ogni ora di ritardo successiva alla decima.

SLA e penali relative all'*assurance* delle prestazioni associate al WLR (STS)

Osservazioni degli operatori

98. Alcuni operatori hanno evidenziato come l'Offerta di Riferimento WLR di Telecom Italia non riporti i *Service Level Agreement* relativi all'*Assurance* delle prestazioni associate al WLR (STS) e pertanto non consenta all'OLO WLR di garantire al proprio cliente finale tempi certi di ripristino in caso di disservizio di dette prestazioni.

Valutazioni dell'Autorità

99. In analogia a quanto rappresentato al precedente punto 84 l'Autorità ritiene opportuno che Telecom Italia specifichi nell'Offerta di Riferimento, nella sezione inerente gli SLA e le penali di *assurance*, che sia gli SLA che le penali si intendono riferiti oltre che al ripristino dell'attivazione del servizio WLR anche a quello delle prestazioni associate al WLR (STS).

Interventi a vuoto

Osservazioni degli operatori

100. Alcuni operatori hanno evidenziato come l'Offerta di Riferimento WLR di Telecom Italia riporti, per gli interventi a vuoto, un costo di 209 euro, recentemente ridotto a 73.18 euro nelle Offerte di Riferimento *Bitstream* e *Unbundling*. Gli stessi lamentano l'assenza di strumenti di misura atti a stabilire lo stato della rete e dei servizi supportati. Gli Operatori lamentano inoltre che Telecom Italia non rende disponibile all'Operatore alcuna informazione sui cosiddetti *guasti di area* ne tanto meno sui *fermi programmati*. Essi pertanto richiedono che venga completamente rimosso il paragrafo che prevede tale penale e che quindi non sia dovuto alcun costo per gli interventi a vuoto fintantoché Telecom Italia non renda disponibile agli Operatori quanto sopra indicato. In subordine, gli Operatori richiedono che il costo per gli interventi a vuoto non superi quello approvato con riferimento alle Offerte di Riferimento *Bitstream* 2008 e *Unbundling* 2009 (delibere n. 13/09/CIR e n. 14/09/CIR).
101. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha richiamato come ai fini del buon esito di una chiamata telefonica di un cliente in WLR possono influire diversi fattori non riconducibili a Telecom Italia, suscettibili di determinare disservizio al Cliente, quali ad esempio: a) comportamenti cliente; b) prodotti installati dall'Operatore o dal Cliente stesso nella sua sede; c) problemi lato OLO all'interconnessione o nel trattamento della chiamata. L'argomento degli interventi a vuoto e dei relativi strumenti di misura è stato già posto sul Tavolo Tecnico degli Impegni (richieste OLO su *assurance*) dove Telecom Italia ha condiviso la necessità di fornire agli OLO strumenti di diagnosi che facilitino l'analisi, a cura degli stessi, sulla porzione di rete di propria competenza.

Valutazioni dell'Autorità

102. Nella propria Offerta di Riferimento WLR Telecom Italia riporta che "Qualora a seguito di un reclamo dell'Operatore venga accertato che la rete di Telecom Italia è funzionante e/o che il malfunzionamento sia dovuto a cause non imputabili a Telecom Italia (ad esempio: errata configurazione sulla rete dell'Operatore, o malfunzionamento generico della rete dell'Operatore, ..), a titolo di rimborso dei costi sostenuti, Telecom Italia addebiterà all'Operatore per l'intervento a vuoto un importo pari a 209,00 Euro."
103. Le delibere n. 13/09/CIR e n. 14/09/CIR di approvazione delle Offerta di Riferimento inerenti i mercati 11 e 12 prevedono, per il 2009, un contributo per interventi a vuoto pari a 73.18 euro.
104. Alla luce di quanto sopra l'Autorità ritiene congrua una riduzione del costo dell'intervento a vuoto per il servizio WLR analoga a quanto stabilito nei provvedimenti richiamati al punto

precedente. Si ritiene pertanto opportuno che Telecom Italia riformuli l'Offerta di Riferimento WLR 2009 prevedendo un contributo per interventi a vuoto pari a 73.18 euro. L'Autorità ritiene inoltre opportuno, nell'ottica della massima trasparenza, che le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli interventi a vuoto siano sufficientemente dettagliate in merito alle attività svolte, oltre che alla identificazione dell'evento (data e ora della segnalazione e dell'intervento) ed alla evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia. Telecom Italia dovrà inoltre essere disponibile a fornire gli ulteriori eventuali chiarimenti richiesti dall'Operatore Interconnesso, cui l'intervento a vuoto è attribuito.

SLA PLUS di *Assurance*

Osservazioni degli operatori

105. Con riferimento alla prestazione di *SLA Plus*, alcuni operatori hanno evidenziato come Telecom Italia nell'Offerta di Riferimento WLR 2009 indichi che:

    1. la prestazione di *SLA Plus* di *Assurance* è fornita su base progetto;

    2. la prestazione di *SLA Plus* è fornita su una consistenza minima di 2500 linee.

106. A tal proposito viene chiesto di imporre a Telecom Italia l'eliminazione dei suddetti vincoli non essendone chiare le ragioni.

107. Nel corso del procedimento istruttorio la Società Telecom Italia ha confermato la necessità di gestire tale servizio su base progetto. Sempre su base progetto la stessa ritiene possibile ridurre la soglia minima sul numero di linee, posto attualmente a 2500, tenendo in ogni caso conto che il costo del singolo intervento potrebbe subire un incremento.

Valutazioni dell'Autorità

108. Come richiamato nel punto 101 della delibera n. 48/08/CIR, la delibera n. 694/06/CONS, all'art. 5 stabilisce che "Telecom Italia predispone e fornisce, su ciascuna prestazione inclusa nell'offerta WLR, livelli di qualità equivalenti a quelli forniti sui mercati al dettaglio corrispondenti" oltre che i mezzi necessari all'operatore WLR per proporre i servizi di assistenza ai propri abbonati WLR, garantendo tempi di ripristino migliorativi rispetto a quelli forniti ai propri clienti finali. Ciò premesso l'Autorità, al punto 102 della stessa delibera n. 48/08/CIR, aveva ritenuto che Telecom Italia dovesse includere nell'Offerta di Riferimento la prestazione di SLA *Plus* in ottemperanza al succitato articolo, prevedendo tempi di *assurance* migliorativi rispetto a quelli garantiti alla propria clientela affari. L'articolo 1 comma 14 della stessa delibera prevede che "Ai sensi dell'art.5 della delibera n. 694/06/CONS Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR prevedendo uno *SLA Plus* con tempi di *assurance* migliorativi rispetto a quelli garantiti alla propria clientela affari.

109. L'Offerta di Riferimento WLR 2009 di Telecom Italia prevede, in materia di *SLA plus* di *Assurance*, che "Lo SLA Plus di Assurance sul servizio WLR viene fornito su base progetto" e che "lo SLA Plus viene fornito su una consistenza minima pari a 2.500 linee".

110. Alla luce di quanto sopra richiamato l'Autorità non ravvisa ragione per porre una limitazione sul numero di linee dal momento che la gestione del servizio viene effettuata su base progetto. Si richiede pertanto che l'Offerta di Riferimento WLR 2009 di Telecom Italia sia riformulata eliminando la limitazione sulla consistenza minima, attualmente posta pari a 2.500 linee.

Ulteriori richieste di dettaglio in merito al servizio WLR

Osservazioni degli operatori

111. Alcuni operatori hanno infine richiesto ulteriori chiarimenti su alcune disposizioni specifiche previste dall'Offerta di Riferimento WLR di Telecom Italia ed effettuato proposte che, a loro avviso, potrebbero migliorare le modalità di fornitura del servizio WLR.

Valutazioni dell'Autorità

112. In merito a questioni specifiche, sollevate dagli Operatori nel corso del procedimento istruttorio, relative a possibili modifiche e miglioramenti dei processi di fornitura del WLR, essendo queste riconducibili ad attività già in corso nei Tavoli Tecnici avviati alla luce della delibera n. 718/08/CONS e preso atto della disponibilità di Telecom Italia ad analizzare le questioni sollevate all'interno delle suddetti Tavolo Tecnici, l'Autorità ritiene opportuno che la relativa discussione sia demandata a suddetta sede.

UDITA la relazione dei Commissari Roberto Napoli ed Enzo Savarese, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1
(Approvazione dell'Offerta di Riferimento 2009 di Telecom Italia per il servizio *Wholesale Line Rental*)

1. Sono approvate le condizioni di offerta dei servizi dell'Offerta di Riferimento per il servizio *Wholesale Line Rental* presentata da Telecom Italia S.p.A. per l'anno 2009 in data 28 ottobre 2008, ai sensi dell'art. 6, comma 2, della delibera n. 33/06/CONS, con successiva ripubblicazione in data 29 dicembre 2008, fatto salvo quanto previsto nell'art. 2.

Articolo 2
(Adeguamento dell'Offerta di Riferimento 2009 di Telecom Italia per il servizio *Wholesale Line Rental*)

1. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR 2009 prevedendo un contributo di attivazione del WLR pari a 5,33 Euro per linea ed un contributo di disattivazione del WLR, con cessazione della linea, pari a 11,11 Euro per linea.

2. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR 2009 prevedendo, per il 2009, un contributo addizionale di *set-up* pari a 7,25 Euro per linea WLR. L'Autorità si riserva di rivedere il valore di tale contributo in sede di approvazione dell'Offerta di Riferimento WLR 2010, sulla base del numero effettivo di linee attivate, che saranno comunicate trimestralmente all'Autorità ai sensi di quanto previsto all'art. 28 della delibera n. 694/06/CONS.

3. Telecom Italia rende operativa, entro il 2009, una notifica all'Operatore WLR con cui viene comunicata la data di attivazione della linea nel caso di WLR attivato su linea precedentemente non attiva. Telecom Italia riformula inoltre l'Offerta di Riferimento WLR 2009 specificando che il contributo di "disattivazione linea attiva" di cui alla Tabella 5, previsto se la disattivazione avviene entro il primo anno dalla sua attivazione, non è dovuto, al pari del contributo di disattivazione WLR previsto in Tabella 6, nel caso di disattivazione del servizio per migrazione ad altro Operatore o rientro in Telecom Italia.

4. Telecom Italia processa le richieste di attivazione di servizi WLR nel caso di linee per le quali non è possibile attivare l'accesso disaggregato, il cui elenco è disponibile nei *Database* di Telecom Italia pubblicati sul portale *Wholesale*, senza richiedere una preventiva richiesta di attivazione di accesso disaggregato.

5. Telecom Italia fornisce la prestazione di portabilità del numero su linee WLR, indipendentemente dalla piattaforma tecnologica sottostante il servizio fornito dall'Operatore *Donating*/*Donor*. Telecom Italia definisce, ai fini della predisposizione dell'Offerta di Riferimento WLR 2010, le procedure per gestire richieste, effettuate con lo stesso ordine, di attivazione WLR su linea *bitstream naked* o ADSL *naked* di Telecom Italia e portabilità del numero VoIP sulla linea WLR.

6. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR 2009 specificando che, con riferimento al *Provisioning* dei servizi WLR, gli SLA e le penali si intendono riferiti sia all'espletamento degli ordinativi di attivazione che alle variazioni ovvero all'espletamento delle prestazioni associate al WLR (STS). Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR 2009 prevedendo che i canoni del WLR e delle relative prestazioni associate vengano corrisposti a Telecom Italia dall'Operatore, che ne ha richiesto la disattivazione/cessazione, fino alla data di richiesta di disattivazione/cessazione e non fino alla data di effettiva disattivazione/cessazione da parte di Telecom Italia.

7. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR 2009 prevedendo un impegno a mantenere i casi di *Errato Provisioning* entro il limite del 2,5% (anziché del 5%) degli accessi annualmente consegnati a ciascun operatore WLR. I casi di *errato provisioning* per i quali viene superata la suddetta soglia annua sono soggetti al pagamento delle penali relative al mancato rispetto degli SLA di *provisioning* (art. 14, comma 6, della delibera n. 694/06/CONS) tenendo conto del tempo complessivo di *provisioning* intercorso a partire dalla richiesta di attivazione.

8. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR precisando che, per un ritardo di ripristino del WLR superiore alle 10 ore, la penale è pari al 200% del costo complessivo del canone mensile del servizio richiesto più il 100% del canone mensile, per ogni ora di ritardo successiva alla decima.

9. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR specificando che, con riferimento all'*Assurance* dei servizi WLR, gli SLA e le penali si intendono riferiti sia al ripristino del servizio WLR sia delle prestazioni associate al WLR (STS).

10. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR 2009 in merito alle penali previste negli SLA di *Assurance* prevedendo un contributo per "interventi a vuoto" pari a 73.18 euro. Le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli interventi a vuoto sono adeguatamente dettagliate in relazione alle attività svolte, alla identificazione dell'evento (data e ora della segnalazione e dell'intervento svolto) ed alla evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia.

11. Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento WLR 2009, con riferimento agli SLA *Plus di Assurance* con gestione su base progetto, eliminando la limitazione sulla consistenza minima di linee.

12. Ai sensi dell'art. 30 comma 4 della delibera n. 694/06/CONS Telecom Italia adegua l'Offerta di Riferimento WLR 2009 a quanto previsto dalla delibera n. 274/07/CONS e dalle successive disposizioni in merito alle attivazioni, alle migrazioni, alle cessazioni ed alla portabilità del numero.

Articolo 3
(Disposizioni finali)

1. Salvo ove diversamente specificato, Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento 2009 per il servizio WLR secondo le disposizioni di cui all'articolo 2 e la ripubblica entro 30 giorni dalla data di notifica del presente provvedimento.

2. Ai sensi dell'articolo 6 comma 2 della delibera n. 33/06/CONS, le modifiche all'Offerta di Riferimento WLR oggetto del presente provvedimento entrano in vigore a partire dal 1° gennaio 2009, salvo ove diversamente specificato.

3. Il mancato rispetto da parte di Telecom Italia S.p.A. delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

4. Il presente provvedimento è pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, nel Bollettino ufficiale e sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 24 luglio 2009

Il presidente: Calabrò

I commissari relatori: Napoli - Savarese

Per conformità a quanto deliberato
Il segretario generale: Viola

09A09910

DELIBERAZIONE 24 luglio 2009.

Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa. (Deliberazione n. 41/09/CIR).

L'AUTORITÀ

Nella riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 luglio 2009;

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante «Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità»;

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante «Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo»;

Visto il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante «Codice delle comunicazioni elettroniche», e successive modifiche e integrazioni, ed in particolare l'art. 98, comma 11;

Vista la legge 24 novembre 1981, n. 689 recante «Modifiche al sistema penale», e successive modifiche ed integrazioni;

Visto il decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7 recante «Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese», convertito, con modificazioni, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40, e in particolare, l'art. 1, comma 3, secondo cui «I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle, fatta salva la facoltà degli operatori di adeguare alle disposizioni del presente comma i rapporti contrattuali già stipulati alla data di entrata in vigore del presente decreto entro i successivi sessanta giorni» e l'art. 1, comma 4, secondo cui «l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni vigila sull'attuazione delle disposizioni di cui al presente articolo e stabilisce le modalità attuative delle disposizioni di cui al comma 2. La violazione delle disposizioni di cui ai commi 1, 2 e 3 è sanzionata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni applicando l'art. 98 del codice delle comunicazioni elettroniche, di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dall'art. 2, comma 136, del decreto-legge 3 ottobre 2006,

n. 262, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2006, n. 286»;

Vista la delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito: Autorità) n. 4/06/CONS, relativa al «Mercato dell'accesso disaggregato all'ingrosso (ivi compreso l'accesso condiviso) alle reti e sottoreti metalliche, ai fini della fornitura di servizi a banda larga e vocali (mercato n. 11 fra quelli identificati dalla raccomandazione della Commissione europea n. 2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari»;

Vista la delibera dell'Autorità n. 274/07/CONS recante «Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso»;

Vista la delibera dell'Autorità n. 4/03/CIR recante «Integrazione della disposizioni in materia di Carrier Preselection: norme in materia di disattivazione della prestazione»;

Vista la delibera dell'Autorità n. 27/08/CIR recante «Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa (mercati 8, 9 e 10) per l'anno 2008»;

Vista la delibera dell'Autorità n. 68/08/CIR recante «Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS»;

Vista la circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, recante le modalità attuative della delibera n. 274/07/CONS per il passaggio degli utenti finali tra operatori, e relativi allegati tecnici, che costituiscono parte integrante e sostanziale della circolare;

Visto l'Accordo Quadro sottoscritto dagli operatori in data 14 giugno 2008 per il passaggio degli utenti finali, in attuazione della delibera n. 274/07/CONS, pubblicato sul sito internet dell'Autorità il 21 luglio 2008;

Vista la delibera dell'Autorità n. 1/09/CIR recante «Diffida, ai sensi dell'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, agli operatori di rete fissa ad adempiere alle previste disposizioni normative in materia di migrazione»;

Vista la delibera dell'Autorità n. 23/09/CIR recante «Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa»;

Vista la comunicazione del 27 marzo 2009, anticipata sul sito dell'Autorità e pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 133 dell'11 giugno 2009, con cui è stato dato avvio al procedimento relativo alle procedure di trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa;

Considerato, in linea con quanto richiamato nelle premesse alla delibera n. 274/07/CONS, che gli operatori non SPM (Significativo Potere di Mercato) sono sottoposti agli obblighi regolamentari derivanti:

dall'art. 28, comma 1 del Codice delle comunicazioni, che impone agli operatori autorizzati di rispettare le condizioni imposte per l'autorizzazione generale tra cui quelle indicate al comma 8 della parte A dell'allegato 1 al predetto Codice delle comunicazioni ovvero «a rispettare le norme sulla tutela dei consumatori specifiche del settore delle comunicazioni elettroniche, come indicato…»;

dall'art. 70 del Codice delle comunicazioni, in base al quale i tempi di attivazione e di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo della disciplina contrattuale;

dai principi di cui all'art. 13 del Codice delle comunicazioni, poiché i tempi di migrazione rappresentano un elemento rilevante ai fini della scelta da parte dei consumatori e, di conseguenza, la certezza, la trasparenza e l'adeguata pubblicità delle informazioni relative a tale elemento consentono ai consumatori stessi di trarre il massimo beneficio dalla concorrenza nello specifico mercato;

Considerato, parimenti, quanto inoltre premesso alla delibera n. 274/07/CONS laddove si chiariva che l'intervento con una regolamentazione bilaterale, fonte di obblighi anche per gli operatori che non abbiano significativo potere di mercato, derivava dalla necessità di prevedere tempi certi di passaggio al fine di soddisfare una esigenza di tempestività del processo oltre che consentire al consumatore, nell'ipotesi di un eventuale ritardo, di poter verificare l'origine del disservizio ed adire le necessarie azioni a tutela dei propri interessi;

Considerato che quanto sopra riportato si pone in coerenza con quanto stabilito dalla legge 2 aprile 2007, n. 40 laddove, all'art. 1, comma 3, recita testualmente: «I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni»;

Considerato che lo stesso art. 1 della succitata legge 2 aprile 2007, n. 40 attribuisce, al comma 4, poteri di vigilanza e di regolazione all'Autorità, prevedendo che le eventuali violazioni riscontrate siano sanzionate ai sensi dell'art. 98 del Codice delle comunicazioni elettroniche (decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dall'art. 2, comma 136, del decreto-legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 novembre 2006, n. 286);

Considerato, con riferimento al percorso regolamentare che ha condotto alle attuali procedure di trasferimento delle utenze, che la delibera n. 4/06/CONS definiva, in prima istanza, principi e procedure per il passaggio dei clienti tra operatori agli articoli 17, 18 e 20;

Considerato che viene previsto nelle premesse alla delibera n. 4/06/CONS, con riferimento alle condizioni attuative degli obblighi regolamentari per la gestione del passaggio tra operatori, previste agli articoli 17, 18 e 20 della delibera n. 4/06/CONS, nonché alle misure a garanzia dei diritti degli utenti finali, delineate alla sezione 4.4 dell'allegato A alla stessa delibera, che le modalità di ef-

fettiva implementazione di tali misure verranno verificate dall'Autorità, anche mediante interlocuzione con le associazioni dei consumatori e gli operatori. Nella stessa delibera si ritiene opportuno che, nel corso del processo di implementazione, laddove ne ravveda la necessità, l'Autorità riveda tali misure al fine di introdurre adeguamenti e correttivi che garantiscano effettivamente, da un lato, il diritto degli utenti finali di scegliere il proprio operatore di accesso e, dall'altro lato, condizioni di equa ed effettiva competizione tra gli operatori;

Considerato che nel punto 309 dell'Allegato A alla delibera n. 4/06/CONS, relativamente alla modalità di gestione dei passaggi tra servizi di unbundling e servizi di accesso delle divisioni commerciali di Telecom Italia, l'Autorità riteneva, nel contemperare le esigenze di favorire lo sviluppo dei servizi di accesso disaggregato e di garantire agli utenti il diritto di scegliere il proprio fornitore di servizi di comunicazione, che le procedure di disattivazione del servizio di full unbundling e di shared access con contestuale rientro in Telecom Italia debbano poter essere trattate alla stregua dei passaggi tra operatori alternativi diversi, ovvero attivate su istanza dell'operatore recipient, pur nel rispetto di opportune asimmetrie a favore degli operatori alternativi;

Considerato che il punto 310 riporta che, a tal fine, l'Autorità ritiene che, in tutti i casi in cui la procedura di passaggio dia luogo alla disattivazione di un servizio di accesso disaggregato, Telecom Italia debba dare comunicazione all'operatore alternativo donating in merito alla disattivazione del servizio disaggregato con almeno 20 giorni di anticipo rispetto alla attuazione della stessa, al fine di consentire a quest'ultimo le proprie verifiche con il cliente finale e la eventuale riconfigurazione degli apparati in centrale;

Considerato che il suddetto anticipo di 20 giorni, ritenuto dall'Autorità opportuno in una fase iniziale di avvio delle procedure, era legato alla diversa iniziale capacità organizzativa degli OLO, chiamati per la prima volta a gestire procedure su cui Telecom Italia aveva negli anni acquisito notevole esperienza nell'effettuare attività analoghe;

Considerato che successivamente all'entrata in vigore della delibera n. 4/06/CONS le procedure di passaggio sono state oggetto di ulteriore intervento regolamentare con le delibere numeri 274/07/CONS, 68/09/CIR, 01/09/CIR, 23/09/CIR al fine di introdurre adeguamenti e correttivi che garantiscano effettivamente, da un lato, il diritto degli utenti finali di scegliere il proprio operatore di accesso e, dall'altro lato, condizioni di equa ed effettiva competizione tra gli operatori;

Considerato tuttavia che gli interventi regolamentari sopra richiamati non hanno mai interessato i tempi della cosiddetta fase 2 (1) del processo di migrazione (che nella sostanza rendeva cogente, nel caso di unbundling, il preavviso di 20 giorni di cui sopra) e che, in linea con quanto già premesso nei punti 70-72 della delibera n. 274/07/CONS, tale tempo di sospensiva della procedura di migrazione (per l'appunto la fase 2) comporta che il passaggio tra due operatori alternativi o il rientro in Telecom Italia possa oggi richiedere oltre 30 giorni solari. Tale valore è notevolmente peggiorativo rispetto ai tempi teoricamente impiegati (10 giorni solari) da Telecom Italia per l'attivazione della linea. (2) Tale tempistica non consente sempre di rispettare le disposizioni della legge 2 aprile 2007, n. 40 sopra richiamata oltre a rendere differenti, per i clienti, le tempistiche di passaggio in funzione dell'operatore donating cui sono attestati. A tal fine le associazioni avevano, nell'ambito del procedimento istruttorio relativo all'approvazione della delibera n. 274/07/CONS, richiesto che siano eliminati i tempi di sospensiva previsti (quelli appunto relativi alla fase 2) in quanto non apparivano giustificati da adempimenti tecnici da parte dell'Operatore donating;

Ritenuto che, ad oltre 2 anni dall'adozione della delibera n. 274/07/CONS ed ad oltre 1 anno dall'avvio operativo delle procedure di passaggio dei clienti, i tempi di preavviso dell'Operatore donating nell'ambito delle procedure di migrazione, come tra l'altro già osservato nelle premesse alla delibera n. 274/07/CONS ai punti 70-71, appaiono eccessivi, alla luce delle attività svolte, quali le verifiche tecniche e formali e la gestione della portabilità del numero e tenuto conto che attività analoghe sono svolte da Telecom Italia in 3 giorni lavorativi (3);

Ritenuto, alla luce degli esiti delle attività di monitoraggio, delle segnalazioni ricevute e delle valutazioni svolte nel corso del procedimento in oggetto, che le attuali tempistiche dei passaggi OLO-OLO o rientro in Telecom Italia siano eccessive e non consentano di attuare i principi a tutela della utenza e della concorrenza sopra richiamati e stabiliti, in ultimo, dalla legge 2 aprile 2007, n. 40;

Considerato che la delibera n. 274/07/CONS prevede, in merito alle procedure di migrazione (applicabili nel caso in cui il donating sia altro OLO) quanto segue:

il *recipient* raccoglie, su apposito modulo cartaceo, la volontà del cliente finale di recedere dal precedente contratto in essere e la conserva unitamente alle restanti documentazioni relative al contratto finale;

il *recipient* fornisce senza indugio al donating con mezzi elettronici, una comunicazione circa il contratto cessato contenente tutti gli estremi necessari per consentirne l'individuazione da parte del *donating* e la data di cessazione;

(1) Si fa riferimento alla terminologia adottata nelle specifiche tecniche di cui all'Accordo quadro nel caso di migrazioni. La fase 2 corrisponde al periodo di preavviso dell'Operatore donating (variabile tra 10 giorni e 20 giorni lavorativi a secondo del servizio intermedio da migrare) prima che l'Operatore recipient possa inviare la richiesta di passaggio a Telecom Italia wholesale (avviando quindi la fase 3 del processo).

(2) A titolo esemplificativo, fissato un tempo di provisioning tecnico (assunto a titolo di esempio pari a 5 giorni lavorativi) il tempo di passaggio di un cliente da Telecom Italia ad OLO avviene oggi, a partire dalla data di accettazione della richiesta, in teoricamente 8 giorni lavorativi. Il passaggio da OLO a Telecom Italia o da OLO a OLO avviene, assumendo lo stesso tempo di provisiong tecnico, in un tempo di 18 o o 28 giorni (10 o 20 giorni superiore).

(3) Le verifiche tecniche e formali svolte da Telecom Italia wholesale, che trovano un analogo nelle attività svolte dall'operatore donating nella cosiddetta "fase 2"[1] del processo di migrazione, sono svolte in 3 giorni lavorativi, in base agli accordi tecnici concordati tra le parti e annessi all'Accordo Quadro.

l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente. La comunicazione avviene dopo 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto *a)* nel caso di servizi *bitstream* o WLR ovvero 20 giorni lavorativi, nel caso di servizi *bitstream naked* e accesso disaggregato;

la divisione rete dell'operatore notificato entro un giorno lavorativo conferma agli operatori *donating e recipient* la data attesa di consegna;

l'operatore *recipient* fornisce entro 3 giorni lavorativi dalla data attesa di migrazione, una comunicazione al cliente che conferma la data prevista per la migrazione;

gli operatori *recipient e donating* possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'art. 17, comma 12 della delibera n. 274/07/CONS;

alla data attesa di consegna la divisione rete dell'operatore notificato effettua l'operazione di migrazione e la notifica sia al *donating* che al *recipient*;

in caso di contestazioni, il *recipient*, a richiesta del *donating*, esibisce copia della dichiarazione del cliente finale di recedere dal precedente contratto;

Considerato che, come già delineato nelle premesse alla delibera n. 274/07/CONS, punto *c)*, le informazioni ottenute nell'ambito di accordi in materia di accesso o di interconnessione devono essere utilizzate esclusivamente per i fini per cui sono state fornite e sono soggette in qualsiasi circostanza a stringenti obblighi di riservatezza. Ciò in coerenza con quanto stabilito dall'art. 41 c3 del codice che prevede che «le informazioni ricevute non sono comunicate ad altre parti, in particolare ad altre unità organizzative, ad altre società consociate o partner commerciali, per i quali esse potrebbero rappresentare un vantaggio concorrenziale»;

Considerato che la comunicazione tra recipient e donating (incluso Telecom Italia) della volontà del cliente di recedere dal contratto in essere è unicamente finalizzata a garantire al donating la possibilità di effettuare le necessarie operazioni amministrativo-contabili conseguenti alla cessazione dei servizi migrati (interruzione della fatturazione, verifica delle condizioni contrattuali di cessazione, ecc.) (4);

Considerato quanto premesso dall'Autorità, nella delibera n. 274/07/CONS, in merito alla opportunità che il caso di attivazioni non richieste sia affrontato con procedure separate e penali a carico degli operatori che commettono gli abusi, escludendo che il *donating* possa interrompere l'attivazione, fatto salve specifiche e limitate causali per motivi tecnici. L'Autorità si riserva, a tale proposito, di valutare l'opportunità di modificare le attuali procedure concordate tra gli Operatori con riferimento alla causale di scarto per servizi non richiesti;

Ritenuto, in linea con le premesse alla delibera n. 274/07/CONS, opportuno, in caso di attivazione non richiesta, prevedere procedure attivabili dall'utente, secondo quanto già previsto dalla delibera n. 664/06/CONS, volte a garantire il ripristino della configurazione iniziale senza oneri per il consumatore, oltre a forme di indennizzo nei confronti del cliente che abbia subito disservizi a seguito di attivazione di servizio non richiesto;

Ritenuto che suddetta procedura, per il «ripristino della precedente configurazione» – ossia a migrazione/attivazione avvenuta –, debba essere attivata sempre ed unicamente dal consumatore e debba prevedere tempi minimi di ripristino (a spese dell'operatore *recipient* inadempiente);

Considerato che il diritto del cliente di ottenere senza alcun aggravio di spese la precedente configurazione della propria linea in caso di attivazione o migrazione non richiesta, previsto in via generale dalla delibera n. 664/06/CONS, non è specificamente regolato nelle attuali procedure per i servizi di accesso che — diversamente da quanto previsto dall'art. 4 della delibera n. 4/03/CIR per la *Carrier Preselection* — non riconoscono espressamente lo specifico diritto del cliente finale di ottenere gratuitamente entro tre giorni lavorativi dalla segnalazione la precedente configurazione della propria linea;

Ritenuto opportuno che il diritto del cliente finale di ottenere gratuitamente entro 3 giorni lavorativi dalla segnalazione di passaggio non richiesto il ripristino della precedente configurazione della propria linea, venga esteso, seppur tenendo conto dei vincoli tecnici che differenziano le migrazioni dalla CPS (quali maggiore complessità di ripristino della configurazione iniziale), anche per i servizi di accesso descrivendo le modalità con cui il cliente potrà rivalersi verso l'Operatore responsabile dell'attivazione/migrazione «non richiesta»;

Considerato, in conclusione, che il quadro normativo e regolamentare si caratterizza per un riconoscimento pieno e incondizionato del diritto di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati. La normativa primaria attribuisce e riconosce tale diritto come principio generale, senza differenziarlo in funzione dell'Operatore di origine (*Donating*) o dell'Operatore di destinazione (*Recipient*). Il diritto viene pertanto riconosciuto al cliente in quanto tale, indipendentemente dalle dimensioni e dalla rilevanza sul mercato dell'Operatore che vuole abbandonare o dal quale vuole trasferirsi, con piena simmetria delle relazioni fra i diversi Operatori;

---

(4) Il punto 26 della delibera n. 274/07/CONS prevede che "anche nel caso di Telecom Italia tale comunicazione alla divisione commerciale è necessaria affinché quest'ultima possa interrompere la fatturazione dei canoni all'utente finale, prima dell'emissione della fattura successiva. In considerazione dei rilievi mossi dalla Commissione Europea, al fine di limitare il rischio che la divisione commerciale di Telecom Italia utilizzi le informazioni contenute in una eventuale comunicazione preventiva a fini anticompetitivi, l'Autorità ritiene necessario prevedere che, nel corso dell'attivazione dei servizi intermedi, gli operatori alternativi debbano inviare le proprie comunicazioni unicamente alla divisione wholesale di Telecom Italia. L'Autorità ritiene altresì necessario che la divisione wholesale medesima possa successivamente comunicare la cessazione del servizio di accesso alla divisione retail fornendo unicamente le informazioni necessarie alla chiusura del precedente rapporto commerciale, quali ad esempio l'identificativo della linea cessata e la data esatta di cessazione. Al fine di consentire alla divisione retail di svolgere le attività di propria pertinenza relativamente alla cessazione del contratto con il cliente, appare adeguato che tale comunicazione venga inviata dalla divisione wholesale non prima di 5 giorni dalla data di attesa consegna ovvero di cessazione del cliente.

Considerato quanto in proposito dichiarato dalla associazione Federconsumatori e Adusbef in tema di «migrazione» fra operatori telefonici laddove si richiede all'Autorità, alla luce delle numerose segnalazione da parte dei consumatori, «di provvedere al più presto affinché il tema della "migrazione" fra operatori telefonici abbia una modalità caratterizzata da simmetria e reciprocità totale, e che si concretizzi attraverso operazioni semplici e rapide. Naturalmente tale richiesta è volta a sostenere il diritto, per noi fondamentale, prioritario ed al di sopra di ogni altra considerazione, della libera scelta dei cittadini in un mercato, quale quello delle telecomunicazioni, aperto alla concorrenza»;

Ritenuto opportuno alla luce di quanto sopra che l'attivazione di un accesso multi-numero verso altro Operatore e la migrazione di un accesso multi-numero verso Telecom Italia o altro Operatore siano gestite allo stesso modo, al fine di evitare discriminazioni tra clienti;

Ritenuto pertanto che la elevata differenza tra le tempistiche della procedura di attivazione e della procedura di migrazione, allorquando in origine giustificata non dal potere di mercato dell'*incumbent* bensì da una iniziale diversa capacità organizzativa degli OLO, non sia allo stato più giustificata in quanto:

1. produce una differenziazione della tutela dei diritti del cliente a seconda che questi decida di trasferirsi da Telecom Italia ad un OLO o viceversa, mentre la richiamata legge 2 aprile 2007, n. 40 assicura indistintamente la garanzia di tali diritti;

2. non tiene conto della successiva definizione del tetto della capacità giornaliera di evasione delle richieste di trasferimento (delibera n. 69/08/CIR), definita in modo proporzionale alla dimensione degli operatori, consentendo tempi di svolgimento delle attività/cliente confrontabili tra gli Operatori di diversa dimensione e capacità;

3. non tiene conto della maturità acquisita dagli OLO, a seguito dell'avvio delle procedure di migrazione, nello svolgimento delle attività previste nella cosiddetta fase 2 del processo di migrazione;

Considerato quanto premesso nella delibera n. 23/09/CIR in merito alla opportunità di disincentivare l'avvio di procedure di migrazione non richieste; a tal fine potrebbe prevedersi l'introduzione di uno specifico codice segreto, fornito dal donating al proprio cliente alla sottoscrizione del contratto, non calcolabile da parte del recipient e a questi necessario ai fini di poter dare avvio della procedura di migrazione;

Ritenuto opportuno, alla luce delle osservazioni dei soggetti intervenuti nel procedimento in oggetto, effettuare nel merito ulteriori approfondimenti, anche al fine di valutare più compiutamente gli esiti, sui trasferimenti delle utenze, delle norme previste dalla recente delibera n. 23/09/CIR;

Considerato quanto evidenziato nel corso del procedimento e dai dati di monitoraggio sulle migrazioni, forniti ai sensi delle delibere n. 274/07/CONS e n. 68/08/CIR, ed in particolare:

la necessità di rendere maggiormente pubbliche agli utenti finali le procedure di migrazione che come noto consentono di contenere i tempi di passaggio ed il rischio di disservizi sulle linee. Appare, infatti, che queste ultime siano sottoutilizzate essendo, una quota parte di clienti in procinto di rientrare in Telecom Italia o di passare ad altro operatore, impropriamente cessati, per poi essere riattivati, con impatto, allo stato, anche sui costi sostenuti dagli utenti.

la necessità di rivedere le tempistiche del processo di migrazione avendo rilevato una discreta presenza di scarti e rimodulazioni che comportano il protrarsi delle migrazioni oltre i 30 giorni;

Viste le osservazione degli Operatori comunicate all'Autorità, ai sensi della delibera n. 23/09/CIR, in merito alle linee guida sul Codice di Condotta;

Considerata la scadenza dei termini previsti dalla delibera n. 23/09/CIR per la comunicazione di un Codice di Condotta concordato e sottoscritto da tutti gli Operatori riportati nell'Allegato A alla delibera n. 23/09/CIR;

Vista, tuttavia, la generale condivisione delle linee guida proposte dall'Autorità in merito al Codice di Condotta;

Visti gli atti del procedimento in oggetto;

Sentite, in data 14 luglio 2009 la società Tiscali, in data 15 maggio 2009 la società Welcome Italia, in data 16 luglio 2009 le società BT Italia, Telecom Italia e Teleunit, in data 17 luglio 2009 le Società Vodafone - Opitel Tele2 e Fastweb ed in data 21 luglio 2009 la società Wind Telecomunicazioni;

Considerato quanto riportato nell'Allegato 1 in merito alle posizioni dei soggetti intervenuti nel corso del procedimento istruttorio ed al contesto internazionale;

Considerato quanto riportato nell'Allegato 3 in merito alla revisione della procedura di portabilità del numero di cui alla delibera n. 27/08/CIR sulla base delle attività del tavolo tecnico avviato, nel merito, dall'Autorità a marzo 2009;

Ritenuto opportuno, in ottica di efficienza ed efficacia, acquisire le risultanze di cui sopra nell'ambito del procedimento in oggetto il quale ha, tra gli obiettivi, l'affinamento delle procedure di portabilità del numero fisso;

Udita la relazione dei Commissari Roberto Napoli e Enzo Savarese, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

Delibera:

Art. 1.

Modifiche alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS

1. L'art. 18, della delibera n. 274/07/CONS è sostituito dal seguente articolo:

«Art. 18.

Procedure di migrazione dei clienti tra gli operatori

1. Il presente articolo definisce le modalità di migrazione di un cliente tra operatori nelle quali è coinvolto il passaggio del servizio intermedio sottostante fornito dall'Operatore notificato, precedentemente utilizzato dall'operatore donating e, successivamente al passaggio del cliente, utilizzato dall'operatore recipient. Ai fini del presente articolo, per operatore recipient si intende pertanto la divisione commerciale dell'operatore notificato o di altro operatore.

2. Le procedure di migrazione delle linee in accesso sono concordate preventivamente tra gli operatori, incluso l'operatore notificato e prevedono le seguenti fasi:

a) il cliente finale può comunicare la richiesta di migrazione all'operatore *recipient*, indicando il nominativo dell'operatore *donating*;

b) il *recipient* fornisce la comunicazione della richiesta di migrazione di cui al punto *a)*, con appositi mezzi informatici, all'operatore *donating*, senza indugio e comunque entro un giorno lavorativo dalla sua ricezione. Tale comunicazione contiene tutte le informazioni necessarie a consentire l'individuazione del contratto;

c) l'operatore *recipient* trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente. Indipendentemente dal servizio intermedio sottostante (*bitstream*, WLR, *bitstream naked*, accesso disaggregato), la comunicazione avviene:

I) dopo 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto *a)*, a far data dal 1° novembre 2009;

II) dopo 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto *a)*, a far data dal 1° marzo 2010;

d) la divisione rete dell'operatore notificato entro un giorno lavorativo conferma agli operatori *donating* e *recipient* la data attesa di consegna;

e) l'operatore *recipient* fornisce entro 3 giorni lavorativi dalla data attesa di migrazione, una comunicazione al cliente che conferma la data prevista per la migrazione;

f) gli operatori *recipient* e *donating* possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'art. 17, comma 12 della delibera n. 274/07/CONS;

g) alla data attesa di consegna la divisione rete dell'operatore notificato effettua l'operazione di migrazione e la notifica sia al *donating* che al *recipient*;

h) l'utente può a sua scelta, in alternativa al punto *a)*, inoltrare la richiesta di migrazione all'operatore *donating*. In tal caso, indipendentemente dal servizio intermedio sottostante (*bitstream*, WLR, *bitstream naked*, accesso disaggregato), l'operatore *donating* entro:

I) 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto *a)*, a far data dal 1° novembre 2009;

II) 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di cui al punto *a)*, a far data dal 1° marzo 2010;

comunica all'operatore *recipient* la volontà del cliente. L'operatore *recipient* trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore notificato, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente. La procedura prosegue in linea con le disposizioni dei punti da *d)* ad *f)*.

3. In caso di rientro in Telecom Italia, quest'ultima comunica all'utente, al momento dell'attivazione del contratto, la possibilità di usufruire dei servizi di altro operatore utilizzando il codice di Easy Access ad esso associato, della disponibilità del blocco selettivo delle chiamate ed, inoltre, delle modalità per la richiesta della fatturazione dettagliata del traffico.

4. Gli operatori comunicano all'Autorità l'elenco dettagliato delle causali di rigetto e di rimodulazione della data attesa di consegna pattuite in sede di stipula degli accordi di interconnessione, corredato da note esplicative sull'uso delle singole causali. La modifica delle causali è concordata tra le parti e notificata all'Autorità.

5. La portabilità del numero, indipendentemente dagli operatori coinvolti e dai servizi intermedi sottostanti alla migrazione, è sincronizzata al passaggio della/e linea/e di accesso; nel caso di linea con più numeri è prevista una modalità di gestione sincronizzata della portabilità di tali numeri;

6. Ciascun operatore assegnatario di numerazioni, coinvolto nella gestione delle portabilità successive dei propri numeri (inclusa Telecom Italia), provvede al reistradamento delle chiamate geografiche secondo la modalità *onward routing* con tempi garantiti da SLA e penali adeguati alle tempistiche previste dalle portabilità del numero. Tale reistradamento avviene sulla base della comunicazione del *recipient*, una volta espletata ogni necessaria attività del *donating*.

7. Nel caso in cui l'utente receda anticipatamente da un servizio di accesso per passare ad un operatore che ripaga la stessa linea, anche attraverso un servizio di accesso intermedio, l'utente non può essere soggetto al pagamento di oneri non giustificati dai costi effettivamente sostenuti.».

Art. 2.

Disposizioni in merito al Codice di Condotta

1. Ai sensi dell'art. 2 della delibera n. 23/09/CIR gli operatori di rete fissa sono tenuti, nel processo di migrazione, al rispetto delle linee guida comportamentali riportate nell'Allegato 2 al presente provvedimento.

Art. 3.

Prestazioni non richieste

1. Fatto salvo quanto previsto dalla normativa vigente, in caso di attivazioni, migrazioni o cessazioni non richieste l'utente ha diritto di ottenere gratuitamente, entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione relativa alla prestazione non richiesta, la precedente configurazione della propria linea. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione della prestazione non richiesta dall'utente.

2. Gli operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica su rete fissa e coinvolti nella fornitura di una prestazione non richiesta, di cui al comma precedente, cooperano al fine del ripristino della precedente configurazione del cliente.

Art. 4.

Implementazione delle procedure di passaggio degli utenti finali di rete fissa da parte degli Operatori

1. Tutti gli Operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica su rete fissa, indipendentemente dalla sottoscrizione dell'Accordo Quadro sulle procedure di passaggio dei clienti tra Operatori di rete fissa, sono tenuti al rispetto della normativa vigente e delle procedure tecniche di cui alla Circolare dell'Autorità del 9 aprile 2008, tenuto conto anche dei relativi aggiornamenti resi pubblici come da accordi tra gli Operatori, relative ai passaggi degli utenti finali di rete fissa nei servizi di accesso di cui alla delibera n. 274/07/CONS e successive modificazioni ed integrazioni.

2. Gli Operatori che non si fossero ancora adeguati alle procedure di cui al comma precedente, implementano le procedure entro l'anno 2009.

Art. 5.

Pubblicizzazione delle procedure di migrazione

1. Gli Operatori autorizzati alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica su rete fissa forniscono ampia diffusione ai propri clienti circa la possibilità di trasferire la propria utenza presso altro Operatore di rete fissa mediante le procedure di migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS e successive modifiche.

Art. 6.

Costi connessi al trasferimento delle utenze

1. In caso di migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS e successive modifiche, Telecom Italia è remunerata dall'Operatore *recipient* sulla base dei costi delle attività sottostanti il passaggio richiesto.

2. In caso di migrazione l'operatore *donating* non può porre in capo al proprio cliente alcun costo di cessazione correlato ai costi di cui sopra, in quanto remunerati dall'Operatore recipient.

Art. 7.

Revisione della procedura di portabilità del numero su rete fissa per numeri geografici di cui all'art. 6 della delibera n. 27/08/CIR.

1. La procedura di Portabilità del Numero di cui all'art. 6, comma 3, della delibera n. 27/08/CIR, è sostituita dalla seguente:

t_{-1}: Il cliente che intende richiedere la *Service Provider Portability* comunica per iscritto, con raccomandata A/R, la sua decisione all'operatore *Donating*. In alternativa, la volontà inequivocabile del cliente di interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore *Donating* e di instaurare, usufruendo della *Service Provider Portability*, un rapporto contrattuale con l'operatore *Recipient*, può essere rappresentata da quest'ultimo anche avvalendosi di supporto informatico ed in ogni caso secondo le forme previste dall'ordinamento giuridico. Il Recipient richiede al cliente i dati e la documentazione necessaria alla fornitura della prestazione richiesta;

t_0: l'operatore *Recipient* invia al *Donor* la richiesta di NP con comunicazione della DAC (> =t_1 + 8 giorni lavorativi nei casi semplici, > = t_1 + 13 giorni lavorativi nei casi complessi). All'atto della ricezione della comunicazione il Donor ne notifica in modo automatico la ricezione. Nel caso in cui il cliente abbia inviato la richiesta di *Service Provider Portability* direttamente al *Donating*, quest'ultimo comunica tempestivamente (entro un giorno lavorativo) i dettagli della richiesta del cliente all'operatore *Recipient*;

t_1 (= t_0+1): entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'Operatore *Recipient*, l'operatore *Donor*, effettuate le verifiche formali e tecniche, invia:

in caso positivo, un messaggio di pre-notifica al *Donating* (con comunicazione della DAC richiesta dal *Recipient*) e contestualmente notifica di accettazione all'operatore *Recipient*;

in caso negativo, notifica al *Recipient* il KO formale o tecnico.

t_2 (=t_1+1): entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'Operatore *Donor* l'operatore *Donating*, effettuate le verifiche formali (5), invia:

in caso positivo, notifica di accettazione all'operatore *Donor* o applica il silenzio assenso;

in caso negativo, notifica il KO formale all'operatore *Donor*, il quale contestualmente la inoltra all'operatore *Recipient*.

(5) Laddove il donating commerciale è diverso dal donating che ha in gestione la numerazione (ad esempio nel caso WLR), questo, ricevuta la richiesta di NP pura, la inoltra al donating commerciale per le verifiche di competenza.

t_3: entro 3 giorni lavorativi, nei casi semplici, 8 giorni lavorativi, nei casi complessi, dalla ricezione di richiesta di NP da parte dell'Operatore *Donor*, l'operatore *Donating*, effettuate le verifiche tecniche (ovvero verifica di un eventuale altro ordine di passaggio già in corso e superamento della capacità di evasione), invia:

in caso positivo, notifica di accettazione all'operatore *Donor*;

in caso negativo, notifica di KO tecnico all'operatore *Donor* il quale contestualmente la inoltra all'operatore *Recipient*.

t_4: l'operatore *Donor*, ricevuta la notifica di accettazione tecnica da parte dell'operatore *Donating*, ovvero trascorsi 2 giorni lavorativi, nei casi semplici, 7 giorni lavorativi, nei casi complessi, dalla notifica di accettazione formale da parte dell'operatore *Donating*, in corrispondenza della DAC invia la notifica di espletamento della procedura di *Service Provider Portability* al *Recipient* ed al *Donating*.

L'operatore *Donor*, esegue tale operazione il giorno del *cut-over* nella fascia oraria dalle ore 6:00 am alle ore 8:00 am, confermando l'esecuzione dello stesso nella stessa giornata agli operatori *Donating* e *Recipient*; l'orario in cui collocare la fascia oraria di due ore può essere concordato diversamente tra gli operatori *Donating*, *Donor* e *Recipient*, al fine di minimizzare il disservizio all'utente.

2. La procedura, di cui al comma precedente, è utilizzata sia per i casi di prima portabilità (operatore *Donor* coincidente con l'operatore *Donating*) che per i casi di portabilità successiva (operatore *Donor* diverso dall'operatore *Donating*).

3. Gli Operatori concordano le specifiche tecniche della procedura di cui al comma 1 precedente entro il mese di ottobre 2009. A decorrere dalla fine del mese ottobre 2009, gli Operatori rendono operative le procedure suddette entro i successivi 3 mesi.

4. L'Autorità definisce le soglie di capacità di evasione, di cui al comma 1, e le modalità di ripartizione della stessa con specifico provvedimento.

5. Ai sensi dell'art. 6, comma 8, della delibera n. 27/08/CIR, gli Operatori, incluso Telecom Italia, concordano entro l'anno 2009, nell'ambito dell'Accordo Quadro relativo al passaggio degli utenti finali tra Operatori di rete fissa, soluzioni tecniche per l'aggiornamento del *database* dei numeri portati che consentano l'applicazione del modello economico di cui al comma 7 della delibera n. 27/08/CIR. L'Autorità si riserva di intervenire al fine di facilitare il raggiungimento di una soluzione tecnica condivisa.

Art. 8.

Attivazioni e migrazioni di accessi multinumero

1. Gli Operatori allineano, entro 75 giorni dall'entrata in vigore della presente delibera, le modalità di effettuazione degli ordinativi di passaggio tra Operatori di un accesso multi-numero a quanto previsto in fase di attivazione, nell'ottica della semplificazione e della non discriminazione tra clienti.

Art. 9.

Disposizioni finali

1. Gli Operatori di rete fissa introducono, entro il 1° marzo 2010, uno specifico codice segreto, fornito dal *donating* al proprio cliente in modalità *pull*, non calcolabile da parte del *recipient* e a questi necessario ai fini di poter dare avvio alla procedura di trasferimento delle utenze. A tal fine, l'Autorità avvia un approfondimento, da concludersi entro il 30 settembre 2009, sulle specifiche tecniche di implementazione e fornitura al cliente di tale codice segreto, e sulle relative modalità di utilizzo nell'ambito delle procedure di trasferimento delle utenze.

2. È avviato un procedimento di approfondimento e analisi dei dati di monitoraggio di cui all'art. 20-*bis* della delibera n. 274/07/CONS, con particolare riferimento ai dati forniti dalla divisione rete dell'operatore notificato in merito alle attivazioni, e di cui all'art. 2, comma 14 della delibera n. 69/08/CIR, al fine di individuare linee di intervento per la soluzione di eventuali criticità.

3. Il mancato rispetto da parte degli operatori di rete fissa, delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

4. Ai sensi dell'art. 9 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del giudice Amministrativo. Ai sensi dell'art. 21 e 23-*bis* della legge 6 dicembre 1971, n. 1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

La presente delibera è notificata alle società interessate ed è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, sul Bollettino ufficiale dell'Autorità e sul sito web dell'Autorità.

Roma, 24 luglio 2009

Il presidente: Calabrò

I commissari relatori: Napoli - Savarese

Per conformità a quanto deliberato
Il segretario generale: Viola

ALLEGATO 1

alla delibera n. 41/09/CIR

SINTESI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA

Si riporta di seguito una sintesi delle posizioni espresse dai soggetti intervenuti nell'ambito del procedimento istruttorio relativo alle procedure di trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa ed alcune informazioni relative al contesto internazionale.

LE TEMPISTICHE STABILITE DALLA DELIBERA n. 274/07/CONS IN MERITO AL PROCESSO DI MIGRAZIONE

Le osservazioni degli Operatori

1. In via preliminare, alcuni Operatori evidenziano che la diversità della posizione di mercato tra Telecom Italia e gli altri Operatori, nonché l'elevato livello di integrazione verticale di Telecom Italia tra mercato *retail* e *wholesale,* giustifichi il mantenimento di asimmetrie tra l'operatore dominante ed i propri concorrenti.

   In particolare, si ritengono adeguate le tempistiche delineate dalla delibera n. 274/07/CONS, in considerazione del fatto che esse tengono correttamente conto della necessità da parte dell'OLO *donating* di avere a disposizione un tempo di preavviso del *donating* congruo a garantire la verifica dell'assenza di condizioni ostative alla migrazione e lo svolgimento di tutte le attività tecniche propedeutiche alla disattivazione del servizio di accesso, anche alla luce della tipologia di servizio sottostante e della relativa complessità infrastrutturale.

   Pertanto, si ritiene che non debbano essere previste modifiche alle tempistiche attualmente vigenti per l'esecuzione della cosiddetta "fase 2" del processo di migrazione e che ogni eventuale modifica debba essere considerata nell'ambito dell'analisi di mercato.

2. Alcuni Operatori, a supporto di quanto riportato al punto precedente, ritengono che sia ancora prematuro analizzare l'efficienza complessiva delle procedure di migrazione, soprattutto in relazione alle tempistiche e che, quindi, nessuna modifica alle procedure di migrazione della delibera n. 274/07/CONS vada effettuata a breve termine, anche in considerazione degli impatti che ne deriverebbero. Tra l'altro, alcuni Operatori ritengono che sia opportuno procrastinare, essendo in corso sia le analisi di mercato che l'implementazione degli Impegni di Telecom Italia, un'eventuale modifica delle attuali procedure, al fine di poter disporre di un quadro generale più stabile e chiaro. Ulteriori ragioni per cui, secondo suddetti operatori, sarebbe non opportuno allo stato effettuare modifiche alle procedure di migrazione, sono legate alle attuali criticità relative alle condizioni tecnico-economiche di ingresso nei siti ULL, nonché all'elevata presenza di rifiuti in attivazione e di attivazioni fuori SLA a livello *wholesale*.

3. Alcuni Operatori evidenziano che solo una parte delle effettive richieste di passaggio ad altro operatore viene attualmente gestita attraverso le nuove procedure di migrazione, mentre nei restanti casi il passaggio viene gestito tramite comunicazioni formali di disdetta del servizio, inviate dal cliente all'operatore

donating tramite raccomandata A/R. Tale comunicazione di disdetta comporta una dilatazione dei tempi di esecuzione sia a causa dell'incertezza sulla effettiva volontà del cliente (cessazione, passaggio ad altro OLO o rientro in Telecom Italia) sia a causa della mancata attivazione della procedura di migrazione. Quest'ultima è, inoltre, alla base di potenziali disservizi, venendo meno la possibilità di sincronizzare la migrazione dell'accesso con la *number portability*. Pertanto tali Operatori ritengono, in questa fase, prioritario che tutti i soggetti coinvolti pubblicizzino e promuovano il nuovo processo di migrazione, stimolandone l'utilizzo da parte dei clienti finali. Uno dei soggetti intervenuti nella consultazione ha peraltro evidenziato come, allo stato, non tutti gli operatori di rete fissa hanno sottoscritto l'Accordo Quadro e, di conseguenza, implementato le procedure di passaggio di cui alla delibera n. 274/07/CONS.

4. Un Operatore ritiene, viceversa, che le tempistiche stabilite dalla delibera n. 274/07/CONS in merito al processo di migrazione (art. 18, comma c), debbano essere riviste tenuto conto dei tempi effettivamente necessari all'operatore *Donating* per lo svolgimento delle attività di propria pertinenza. Tale operatore ritiene infatti che l'entità delle verifiche conseguenti alla richiesta di migrazione ricevuta dal *Recipient*, effettuate dall'operatore *donating* ai fini del corretto svolgimento della procedura di migrazione nella cosiddetta "fase 2" del processo, non giustifica gli attuali tempi di "fase 2", variabili tra i 9 e 19gg lavorativi. Ad ulteriore supporto di quanto sopra esposto, ovvero della necessità di ridurre la durata della cosiddetta "fase 2" indipendentemente dal servizio di accesso sottostante, tale Operatore evidenzia quanto segue:

   - come stabilito dall'Autorità (punti 34 e 35 della delibera n. 274/07/CONS e premesse alla delibera n. 23/09/CIR) le verifiche in capo al *Donating* non devono prevedere alcun contatto tra l'operatore *Donating* e il cliente finale per la verifica della effettiva volontà del cliente di passare ad altro operatore;
   - anche nei casi in cui l'operatore *Donating* dovesse svolgere attività di modifica degli instradamenti di rete per la portabilità del numero, tali attività non sarebbero comunque svolte durante la "fase 2", bensì durante la successiva "fase 3" (e precisamente alla DAC). Diversamente, infatti, si causerebbero disservizi tecnici ai clienti finali;
   - le attività che il *Donating* deve svolgere, verifiche formali e gestionali, durante la "fase 2" sono indipendenti dal servizio di accesso attivo con il *Donating*.

5. Con riferimento alle attivazioni dei vari servizi intermedi di accesso (ULL, WLR, *bitstream*) alcuni Operatori lamentano le elevate percentuali di KO e di attivazioni effettuate fuori SLA, con tempi di attivazione al di sopra di quanto previsto nelle relative Offerte di Riferimento. Nello specifico, uno degli operatori riporta le seguenti percentuali (calcolate su base mensile e di cui si riporta lo *spread* nel periodo considerato) di attivazioni effettuate fuori SLA, rilevate nel periodo gennaio-maggio 2009: 3%-14% per ULL-Linea Attiva, 7%-27% per ULL-LNA, 3%-9% per WLR-LA, 25%-70% per WLR-LNA. A ciò si aggiunge una elevata percentuale di rifiuti per il *bitstream*.

Le osservazioni di Telecom Italia

6. Telecom Italia, in via generale, richiede che siano introdotte regole e criteri che garantiscano una completa ed effettiva parità tra i propri clienti e quelli degli altri Operatori, eliminando tutte le attuali asimmetrie[1] di processo, sia per quanto riguarda i tempi, sia per quanto riguarda la quantità di informazioni da recuperare presso il cliente. A parere di Telecom Italia, infatti, le attuali procedure penalizzano il cliente intenzionato ad effettuare un trasferimento di utenza con rientro in Telecom Italia, costringendolo ad acquisire specifiche, laboriose e complicate informazioni tecniche e ad attendere un tempo, a proprio avviso, ingiustificato per concludere il passaggio. Telecom Italia osserva inoltre che il passaggio inverso, ovvero l'attivazione di un cliente di Telecom Italia presso altro Operatore, richiede semplicemente la fornitura del nominativo del cliente ed, eventualmente, del suo numero telefonico. Il trasferimento di utenza verso l'OLO si conclude in circa una settimana a partire dalla comunicazione di tali informazioni a Telecom Italia *wholesale*. Secondo Telecom Italia tali asimmetrie non trovano alcuna giustificazione anche in considerazione del fatto che la tutela dei diritti degli utenti finali ed, in particolare, del diritto di passaggio da un operatore ad un altro, prescinde dalla vigente regolamentazione sulle imprese che dispongono di un significativo potere di mercato.

7. Le nuove misure dovrebbero quindi, ad avviso di Telecom Italia, essere scevre da asimmetrie che pongono gli operatori in posizioni differenziate con l'effetto di arrecare un disagio alla clientela finale. A supporto di quanto sostenuto, Telecom Italia richiama alcune sentenze del TAR Lazio secondo cui (cfr. sentenza 6440) le misure asimmetriche non possono trasformarsi in "*un sistema a regime, destinato a perdurare fin quando gli operatori, progressivamente entrati, non abbiano raggiunto lo stesso livello organizzativo e funzionale dell'incumbent*.". In altri termini, "*non possono tradursi in una rendita di posizione…… rappresenta un errore di fondo ritenere che gli operatori alternativi debbano sempre e costantemente essere aiutati a rimanere nel mercato, anche se ciò si traduce in un costante pregiudizio economico per l'operatore incumbent*".

---

[1] Telecom Italia ritiene opportuno evidenziare puntualmente le asimmetrie previste dalle vigenti procedure di cambio operatore. Infatti, la procedura di attivazione, con la quale si determina il passaggio del cliente da Telecom Italia ad un OLO, è una procedura semplificata che prevede alcune sostanziali differenze rispetto alla procedura di migrazione con la quale si determina, invece, il passaggio del cliente da un OLO a Telecom Italia (ovvero da OLO a OLO). Telecom Italia, infatti, rileva che per la migrazione si registrano tempi più lunghi, rispetto all'attivazione, di almeno 10/20 giorni lavorativi, al netto dei tempi di *provisioning* tecnico, da considerarsi approssimativamente equivalenti. Inoltre, nel caso di migrazione, il *Donating* è informato dal *Recipient* con 10/20 giorni di anticipo prima che il *provisioning* tecnico sia attivato e quindi ha un tempo più che sufficiente a sua disposizione per poter gestire l'eventuale ripensamento del cliente. Mentre, nel caso delle attivazioni, Telecom Italia *retail* è informata da Telecom Italia *wholesale* con al massimo 5 giorni di anticipo rispetto alla conclusione del passaggio del cliente e per di più le è espressamente vietato l'utilizzo di tale informazione per fini diversi da quelli necessari per completare correttamente la chiusura del rapporto contrattuale con il cliente che sta passando ad altro Operatore. Rilevanti asimmetrie si osservano anche con riferimento alla capacità di evasione degli ordinativi, l'attivazione di un accesso multi-numero verso altro Operatore e la migrazione di un accesso multi-numero verso Telecom Italia o altro Operatore.

8. Parimenti Telecom Italia ritiene che vadano prese in considerazione le Sentenze del TAR Lazio 18.6.2009, nn. 5769 e 5781 in tema di *Mobile Number Portability* al fine di pervenire ad un'effettiva armonizzazione delle procedure di passaggio dei clienti di rete fissa e mobile. Infatti, clienti sottoposti ad analoghi vincoli contrattuali in materia di recesso contrattuale con il *Donating* e verosimilmente appartenenti allo stesso operatore convergente, potrebbero vedersi trattare in modo differente a secondo della piattaforma tecnologica, senza alcuna apparente giustificazione, il processo di trasferimento della propria utenza. Ciò, secondo Telecom Italia, si pone in antitesi a principi di diritto applicabili *erga omnes* (che non possono quindi trovare applicazioni differenti in ragione della piattaforma tecnologica di volta in volta interessata dalla procedura di attivazione/migrazione).

9. Telecom Italia ritiene opportuno rivedere le procedure di trasferimento delle utenze tra Operatori in merito ai seguenti punti:

   - tener conto del diritto del *Donating* di ricevere il preavviso di recesso da parte del cliente sia in caso di attivazione che di migrazione;
   - disponibilità delle informazioni per il trasferimento di utenza, qualunque esse siano, in bolletta;
   - comunicazione delle informazioni tecniche presenti nell'attuale Codice di Migrazione dall'Operatore *Donating* all'Operatore *Recipient*, in riscontro alla richiesta di migrazione di quest'ultimo. Ciò al fine di consentire il completamento della procedura di migrazione sollevando il cliente dall'onere di fornitura del Codice di Migrazione all'Operatore *recipient*;
   - riduzione dei tempi delle migrazioni. Telecom Italia ritiene che le attività di "fase 2" possano essere effettuate in 1 giorno lavorativo.
   - Simmetria, tra attivazioni e migrazioni, delle informazioni che gli Operatori devono scambiarsi per il trasferimento di utenze relative a configurazioni di accesso multi-numero (la migrazione di un accesso multi-numero deve richiedere le stesse informazioni necessarie per dare corso all'attivazione di un accesso multi-numero).

10. Telecom Italia, inoltre, evidenzia che il diritto del cliente di ottenere, senza alcun aggravio di spese, la precedente configurazione della propria linea in caso di attivazione o migrazione non richiesta non è specificamente regolato nelle attuali procedure per i servizi di accesso, diversamente da quanto previsto dall'art. 4 della delibera n. 4/03/CIR per la *Carrier Preselection*. Telecom Italia ritiene, pertanto, che il diritto del cliente finale di ottenere gratuitamente, entro tre giorni lavorativi dalla segnalazione di passaggio non richiesto, il ripristino della precedente configurazione della propria linea, debba essere esteso anche per i servizi di accesso, descrivendo altresì le modalità con cui il cliente potrà rivalersi verso l'Operatore responsabile dell'attivazione "non richiesta".

11. Al fine di tutelare il mercato da comportamenti dilatori che comportano ritardi nel tempo di migrazione, Telecom Italia ritiene opportuno prevedere anche l'introduzione di una penale sul ritardo di fornitura di tutte le informazioni associate all'accesso da parte dell'Operatore *Donating*. Tale penale, secondo

Telecom Italia, dovrebbe essere corrisposta dall'Operatore *Donating* all'Operatore *Recipient* e dovrebbe essere determinata in modo da tutelare il cliente finale indipendentemente dal servizio intermedio usato dal *Donating*.

AFFINAMENTO DELLE PROCEDURE DI PORTABILITÀ DEL NUMERO "PURA" (UTILIZZATE NEL CASO IN CUI NON SIA PREVISTA UNA MIGRAZIONE DEL SERVIZIO INTERMEDIO) DI CUI ALLA DELIBERA n. 27/08/CIR

Le osservazioni degli Operatori

12. In via generale, alcuni Operatori ritengono, in linea con quanto definito nella delibera n. 27/08/CIR e confermandone le tempistiche previste[2], che il processo di NP debba prevedere un ruolo cardine dell'operatore *donating,* il quale deve:

- essere il primo attore coinvolto nel processo;

- avere garantiti tempi congrui (almeno 5 giorni) per la gestione del passaggio, tali da consentire le verifiche previste sul cliente, in particolare, in presenza di un cliente *business*;

- poter notificare all'operatore *recipient* la presenza di un ripensamento della volontà del cliente richiedendo, contemporaneamente, l'interruzione del processo, in analogia al processo definito per le migrazioni;

- poter bloccare, a valle delle verifiche tecniche, formali e commerciali, la richiesta di *porting* con un KO dovuto alla presenza di anomalie nella richiesta formulata dall'operatore *recipient*. Sono proposte le seguenti causali di scarto tecniche/commerciali:

    1. altro ordine in corso ("fase 2" delle migrazioni con altro operatore);
    2. numero in cessazione;
    3. numero in trasformazione tecnica (cambio numero, trasloco, movimentazione commerciale del cliente);
    4. servizio non richiesto[3].

    Si richiede inoltre che il processo consenta la possibilità per il *donating* di poter sincronizzare la cessazione dell'accesso su cui è attestato il numero oggetto di portabilità e che sia definita una *capacità di evasione* degli ordini di portabilità da allocare ad ogni operatore. Per quanto concerne la capacità di evasione per le procedure di NP, viene richiesto quanto segue:

---

[2] Tempistica di almeno 10 giorni lavorativi (15 nei casi complessi) di cui 5 gg (10 gg nei casi complessi) a disposizione del *donating* per le proprie attività;

[3] Si ritiene che la facoltà del *donating* di inviare un rifiuto tramite la causale di scarto per "servizio non richiesto" debba essere mantenuta anche nell'ambito della portabilità "pura" del numero, al fine di contrastare fenomeni fraudolenti messi in campo da alcuni Operatori.

- prevedere un adeguato periodo (almeno 6 mesi) di *test* a valle della entrata in vigore delle procedure, durante il quale la capacità di evasione sia estremamente ridotta;
- prevedere, a regime, una capacità di evasione non superiore a 50 ordini/giorno;
- la capacità di evasione di cui sopra dovrebbe essere applicata agli operatori alternativi, rimanendo immutata la capacità di evasione per la portabilità del numero fissata per Telecom Italia e pubblicata nella propria Offerta di Riferimento.

13. Gli stessi Operatori non ritengono opportuno prevedere alcuna differenziazione (quale ad esempio quella prevista nella soluzione *donor-centrica*, proposta nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico sulla portabilità del numero su rete fissa[4]) tra procedure di trasferimento delle utenze relative alla sola richiesta di NP e procedure relative ad una richiesta di NP + servizio di accesso *wholesale* sottostante (migrazione). Infatti, mentre si ritiene ragionevole prevedere che le due casistiche comportino tempi di realizzazione diversi, in funzione delle diverse attività tecniche ed operative sottostanti, non appare giustificabile, a detta di tali Operatori, prevedere procedure e mimiche tra Operatori diverse, sia per una ragione legata alla opportunità di ottimizzazione dei costi e dei processi (integrazione della portabilità di NP pura nell'ambito degli attuali processi di migrazione), sia per gli impatti sul cliente finale, che nella maggior parte dei casi non è a conoscenza della casistica in cui ricade.

14. Altri Operatori si dichiarano viceversa favorevoli alla soluzione "Donor centrica", denominata nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico soluzione "Ipotesi 2 Ibrida" che prevede causali di scarto esclusivamente tecniche relative a "richiesta di passaggio già in corso". Tali Operatori concordano con l'utilizzo della piattaforma Pitagora, nel caso in cui sia Telecom Italia l'operatore *Donor*, e della piattaforma OLO-OLO nei restanti casi. Tale soluzione consentirebbe una ottimizzazione dei costi di implementazione.

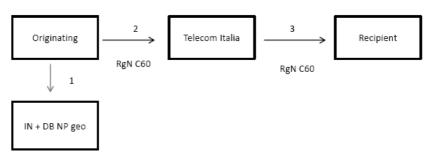
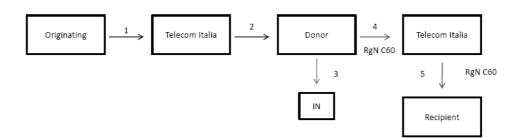
15. Per quanto riguarda i tempi di realizzazione della portabilità del numero (calcolati a far data dalla richiesta inviata dall'operatore *recipient*), alcuni operatori ritengono accettabili le tempistiche definite nella delibera n. 27/08/CIR (10 giorni nel caso di richieste *standard* e 15 giorni in casi, limitati e preventivamente individuati, di richieste complesse). Altri Operatori, seppur concordando con al soluzione cosiddetta *Donor centrica*, nell'ottica di voler assicurare all'utente una prestazione efficiente, ritengono necessario una drastica riduzione dei tempi di fornitura della prestazione, rispetto a quanto attualmente previsto dalla delibera n. 27/08/CIR. Nello specifico viene proposto quanto segue:

    - Tempi massimi di validazione dell'ordinativo pari ad 1 giorno, essendo tale tempistica congrua con l'esecuzione di tutte le verifiche formali e tecniche che devono essere eseguite unicamente da parte dell'operatore *Donor*;

---

[4] Si veda a tale proposito, per maggiori dettagli, l'Allegato 3 alla delibera n. 41/09/CIR.

- L'assenza dell'ipotesi di rimodulazione della data di *cut-over*, in quanto non tecnicamente necessaria nell'ambito del processo di portabilità del numero;
- Tempi effettivi necessari per effettuare il *provisioning* tecnico pari a 2 giorni, essendo tale tempistica congrua con l'esecuzione delle attività necessarie e che consistono sostanzialmente nella configurazione automatica di tabelle di *routing*;
- Tempi complessivi di portabilità del numero pari a 3 giorni, coerentemente a quanto espresso nei punti di cui sopra.

16. Alcuni Operatori hanno evidenziato, al fine di ridurre i costi di transito ai quali sono soggetti la maggior parte di essi, la necessità di realizzare un *database* centralizzato di numeri geografici portati. In particolare viene richiamato (si veda figura seguente) il caso in cui il *Donor* non è direttamente interconnesso né con l'operatore *originating* né con l'operatore *recipient*. In tal caso l'operatore *originating,* all'atto del tentativo di chiamata del proprio cliente può interrogare la propria rete intelligente e verificare, grazie all'utilizzo di tale *database* centralizzato, se la numerazione chiamata è stata ceduta in NP. A questo punto, noto l'operatore *Recipient*, l'operatore da cui ha origine la chiamata è in grado di instradarla a destinazione utilizzando il servizio di transito, con trasporto del *routing number* (RgN) C60 del *Recipient*, offerto da Telecom Italia. Quest'ultima è, a sua volta, in grado di instradare la chiamata direttamente al *recipient*.

Suddetta procedura, grazie alla effettuazione di un unico transito ed un'unica terminazione, consentirebbe di ridurre i costi rispetto a quelli sostenuti con l'attuale procedura (riportata nella figura che segue).

INTRODUZIONE DI ACCORGIMENTI NEL PROCESSO DI TRASFERIMENTO DELLE UTENZE CHE POSSANO CONSENTIRE LA RIDUZIONE DEL FENOMENO DEI PASSAGGI TRA OPERATORI MAI RICHIESTI DAI CLIENTI

Le osservazioni degli Operatori

17. In considerazione del fatto che le misure regolamentari in tema di pubblicazione del codice di migrazione in bolletta previste dall'Autorità nell'ambito della delibera n. 23/09/CIR sono in fase di implementazione, alcuni Operatori ritengono opportuno che si effettui, preliminarmente, un attento periodo di monitoraggio al fine di valutare la necessità di ulteriori interventi per prevenire il fenomeno dei servizi non richiesti.

18. Sul tema in oggetto alcuni Operatori ritengono opportuno estendere quanto già previsto nelle attuali procedure di migrazione alla procedura di portabilità del numero, attribuendo all'operatore *donating* la facoltà di inviare un rifiuto, all'operatore *recipient*, per "servizio non richiesto". Tale strumento presenta il vantaggio di consentire un intervento tempestivo e preventivo, in un momento in cui il trasferimento di utenza non è ancora operativo sia dal punto di vista tecnico sia commerciale. Ciò eviterebbe, tra l'altro, il ricorso a ripristini *ex post* della situazione antecedente, che espongono comunque il cliente a disagi e disservizi.

19. In merito alla causale di scarto per "servizio non richiesto" altri Operatori ritengono, viceversa, che non debba essere l'operatore *Donating* a decidere sulla validità o meno della richiesta di passaggio del cliente ad altro operatore, potendo mancare della necessaria obiettività nel giudicare la validità o meno di detta richiesta. Richiamando in ciò la delibera n. 274/07/CONS (cfr. punto 34), si ritiene che il caso delle attivazioni di servizi non richiesti non debba essere risolto all'interno delle procedure di passaggio dei clienti tra operatori di rete fissa, bensì debba essere affrontato con appositi strumenti volti a sanzionare i comportamenti abusivi. Si ritiene pertanto che la causale di scarto per "servizi non richiesti", introdotta nelle procedure di migrazione, debba essere eliminata.

20. In merito alle relazioni tra Codice di Migrazione e servizi non richiesti, alcuni Operatori ritengono che il divieto della autogenerazione del Codice, o l'utilizzo di accorgimenti che ne impediscano la autogenerazione, non possano essere visti come strumenti atti ad impedire o ridurre il fenomeno in oggetto. La scelta illegittima di attivare servizi non richiesti, infatti, può essere compiuta dall'operatore a prescindere e indipendentemente dall'autogenerazione. Altri soggetti intervenuti nella consultazione ritengono viceversa che l'individuazione di una modalità tecnica che non consenta agli operatori *recipient* la autogenerazione del Codice di Migrazione possa rappresentare un utile strumento dissuasivo delle attività fraudolente a danno dei clienti[5].

---

[5] Un operatore ha proposto l'utilizzo di un codice COW scelto in modo casuale da una lista con cinquanta diverse possibilità.

21. Alcuni soggetti intervenuti nella consultazione ritengono che la tutela rispetto al fenomeno delle attivazioni non richieste debba essere individuata nella possibilità di prevedere l'introduzione di un PIN specifico, fornito al cliente dall'operatore *donating*. Una possibile ipotesi potrebbe consistere nella previsione di un codice a 5 cifre, diverso ed aggiuntivo rispetto al codice di migrazione, fornito dal cliente al *recipient* e, successivamente, comunicato dal *recipient* al *donating* nell'ambito delle procedure di migrazione al fine di dare avvio della "fase 2". Viene chiarito che l'implementazione del PIN comporta, da un lato, una modifica agli attuali tracciati *record* per l'inserimento di un ulteriore campo e, dall'altro, una modifica dei processi per consentire agli operatori *donating* di automatizzare la verifica sulla correttezza del PIN fornito dall'operatore *recipient*. Le relative modalità di sviluppo potranno essere condivise nel corso di un apposito tavolo tecnico.

22. Alcuni Operatori ritengono che la soluzione più idonea per contrastare i fenomeni di attivazioni non richieste sia l'esercizio da parte dell'Autorità di una costante vigilanza e conseguente attività sanzionatoria, piuttosto che l'introduzione di "accorgimenti", non meglio identificati, in capo ai singoli Operatori.

23. Alcuni Operatori, ritengono che non sia opportuno, dal punto di vista del diritto oltre che tecnicamente, stabilire l'obbligo per il cliente di ottenere il Codice di Migrazione in via esclusiva dal *donating*. In tal modo l'esito della migrazione viene legato all'adempimento del *Donating* all'obbligo di fornire il Codice di Migrazione. Sotto questo profilo si ritiene che debba essere fatto salvo il diritto del cliente di scegliere se richiedere il Codice di Migrazione al *donating* o delegare il *recipient* a provvedere alla richiesta dello stesso all'operatore *Donating* o alla sua autogenerazione.

Le osservazioni di Telecom Italia

24. Telecom Italia in accordo con lo spirito della delibera n. 23/09/CIR circa l'esigenza di "*disincentivare l'avvio di procedure di migrazione non richieste*" attraverso l'introduzione di un codice segreto, ritiene che tale codice debba essere previsto anche nelle procedure di attivazione. Tale codice segreto dovrebbe essere univocamente associato al cliente, oltre che presente in bolletta e ben visibile. Il *Recipient*, ottenuto il codice segreto dal cliente, lo trasmette al *Donating* il quale, nel caso in cui il codice ricevuto non sia uguale a quello fornito al proprio cliente, invia al *Recipient* una comunicazione contenente la causale di scarto "Codice segreto non valido", mentre, in caso contrario, conferma la correttezza del codice o applica il meccanismo del "silenzio assenzo".

LA TRASPARENZA NEI CONFRONTI DEL CLIENTE ANCHE ATTRAVERSO LA MESSA IN OPERA DI UN SISTEMA DI TRACKING DEL PROCESSO DI PASSAGGIO, TRAMITE IL QUALE IL CLIENTE POSSA, DA REMOTO ED IN OGNI MOMENTO, CONOSCERE LO STATO DI AVANZAMENTO DELLA PROPRIA RICHIESTA

Le osservazioni degli Operatori

L'implementazione di un sistema automatico di *tracking* del processo di passaggio delle utenze, tramite la creazione di un flusso informativo accessibile dall'esterno, aggiornato in *real time*, comporterebbe, secondo alcuni Operatori, uno sviluppo tecnico notevole ed ingenti costi realizzativi, oltre ad essere uno strumento superfluo rispetto agli obiettivi di garantire la necessaria trasparenza nei confronti del cliente sullo stato della propria richiesta di attivazione/migrazione. Sono, infatti, disponibili, secondo alcuni Operatori, altre soluzioni, meno dispendiose ed efficaci, per raggiungere lo stesso obiettivo, quali ad esempio la possibilità per il cliente di contattare il *customer care* sia dell'operatore *recipient* che dell'operatore *donating* ed avere le necessarie informazioni. Alcuni Operatori hanno peraltro segnalato di avere già implementato al loro interno strumenti di monitoraggio e/o *tracking*.

Secondo tali Operatori il *recipient* è già oggi in condizione di fornire al proprio cliente le necessarie informazioni e tempistiche sullo stato di avanzamento della richiesta di passaggio, essendo a conoscenza quantomeno dei seguenti stati di avanzamento del processo:

- acquisizione del codice di migrazione da parte del cliente;
- avvio della “fase 2”;
- avvio della “fase 3”.

Si ritiene, pertanto, che la previsione di sistemi di *tracking* automatizzati per consentire al cliente di conoscere lo stato della propria richiesta di migrazione non sia fattibile sia da un punto di vista tecnico che economico, oltre a rappresentare un obbligo non proporzionale rispetto agli obiettivi prefissati.

25. A supporto di quanto sopra riportato alcuni Operatori ritengono che l'accuratezza ed il dettaglio da fornire al proprio cliente in merito alle singole richieste da lui formulate (tra le quali lo stato della propria richiesta di trasferimento dell'utenza) dovrebbe rimanere una libera determinazione delle imprese e non essere oggetto di un imposizione normativa, che rischierebbe di impedire alle aziende di presentarsi in modo differenziato sul mercato rispetto ai servizi offerti ai propri abbonati.

26. Gli Operatori si dichiarano comunque disponibili ad approfondire la tematica nell'ambito di un apposito tavolo tecnico.

COSTI INTEROPERATORE E I COSTI PER GLI UTENTI FINALI PER IL PASSAGGIO DEI CLIENTI TRA OPERATORI

Le osservazioni degli Operatori

27. Sul tema, alcuni Operatori, in linea generale, ritengono auspicabile la convocazione di un tavolo tecnico tra i firmatari dell'accordo quadro al fine di valutare congiuntamente le modalità di ripartizione dei costi e di fatturazione.

28. Alcuni Operatori ritengono comunque opportuno evidenziare i seguenti criteri di ordine generale:

    - l'operatore *recipient* dovrebbe essere tenuto a remunerare l'operatore *donor* e l'operatore *donating* in fase di acquisizione del cliente (indipendentemente dal fatto che l'acquisizione avvenga tramite le procedure di migrazione o attraverso le procedure di *number portability* pura);

    - gli operatori *donor* e *donating* dovrebbero essere remunerati dal *recipient* per la quota parte delle attività dagli stessi effettuate;

    - i contributi dovuti dal *recipient* al *donor* o al *donating* dovrebbero essere uniformati tra tutti gli operatori alternativi ad esclusione di Telecom Italia. Tale asimmetria è giustificata, secondo gli Operatori, dalle diverse economie di scala e quindi dai diversi costi unitari che Telecom Italia sostiene rispetto agli OLO.

    La valorizzazione puntuale di suddetti costi, funzione delle attività effettuate, dovrà essere condivisa nell'ambito del tavolo tecnico di cui al punto precedente.

29. Altri Operatori, tenuto conto degli obblighi derivanti dell'art. 80 del CCE nonché degli oneri che deriverebbero dall'introduzione e mantenimento di specifiche procedure e sistemi per la fatturazione e riscossione dei contributi interoperatore, ritengono, viceversa, che non dovrebbero essere introdotti costi interoperatore associati alla portabilità del numero e, in generale, al passaggio dei clienti tra operatori di rete fissa.

30. In generale si propone che l'operatore *recipient* possa valutare la possibilità di recuperare i costi conseguenti al passaggio dei clienti tra Operatori (sia nel caso di migrazione sia nel caso di *Number portability* pura) tramite l'applicazione di un contributo di attivazione nell'ambito delle proprie offerte commerciali.

TEMPISTICHE NECESSARIE PER RENDERE OPERATIVE EVENTUALI MODIFICHE ALLE ATTUALI PROCEDURE

Le osservazioni degli Operatori

31. Alcuni Operatori hanno indicato, in linea generale, tempi compresi tra i 4 ed i 6 mesi per rendere operative eventuali modifiche delle procedure di passaggio dei clienti di rete fissa, in linea con quanto espresso nel mese di giugno 2009 nell'ambito dei lavori del Tavolo Tecnico sulla NP[6]. Sebbene alcuni Operatori abbiano evidenziato processi di adeguamento informativo sufficientemente flessibili, diversi Operatori hanno evidenziato la necessità, ove siano previste modifiche alle procedure che comportano l'adeguamento tecnico dei propri sistemi informativi, di dover effettuare anticipatamente una pianificazione degli interventi in termini di *budget*, oltre alla necessità di rispettare determinate finestre temporali.

DATA BASE UNICO

Le osservazioni degli Operatori

32. Un Operatore, in via preliminare, ha richiamato che la normativa a tutela della *privacy*[7] prevede un duplice criterio per l'inserimento dei dati degli utenti nel *Data Base Unico* (DBU): agli abbonati di telefonia fissa già presenti in elenco prima dell'agosto 2005 (data di entrata in vigore del DBU) si applica il principio cosiddetto di *opt-out* consistente nel mantenimento dei dati già pubblicati prima dell'agosto 2005; agli abbonati di telefonia fissa attivati dopo l'agosto 2005 e per tutti gli utenti di rete mobile si applica viceversa il principio di *opt-in*, ossia l'inserimento nell'elenco solo previa richiesta espressa dell'abbonato. In entrambi i casi resta salvo il diritto degli abbonati di effettuare gratuitamente, presso il proprio Operatore, successive modifiche dei propri dati e dei consensi espressi.

33. Ciò premesso, tale Operatore, ritiene che la costante diminuzione del numero degli abbonati (sia privati che affari) inclusi nel DBU sia attribuibile alla prassi, attualmente adottata dall'operatore (*Recipient*) nell'ambito del passaggio degli abbonati da un operatore ad un altro in *number portability* (NP), di richiedere al cliente portato una nuova manifestazione scritta di consenso alla pubblicazione

---

[6] In tale sede è stata fornita una stima delle tempistiche necessarie a rendere operative le procedure di portabilità del numero pura (prima portabilità e portabilità successiva). Tale stima indicava un tempo di implementazione compreso tra i 4 ed i 6 mesi a partire dalla data di definizione delle specifiche tecniche (diagramma di flusso, tracciati record, causali di scarto), in linea con le tempistiche resesi necessarie per l'implementazione delle procedure ex delibera n. 274/07/CONS.

[7] cfr. Provvedimento del Garante per la protezione dei Dati Personali del 15 luglio 2004, art. 3:
"Gli interessati hanno il diritto di decidere se i dati personali che li riguardano debbano essere riportati negli elenchi conoscibili da chiunque. Il consenso all'inserimento di tali dati deve essere espresso liberamente, in forma specifica e documentata per iscritto, sulla base di un'idonea informativa ai sensi dell'art. 13 del Codice e delle prescrizioni di seguito indicate…."

negli elenchi telefonici. Alla base di suddetta prassi vi sarebbe l'erronea interpretazione della normativa vigente da parte dei gestori telefonici i quali ritengono che il consenso, inizialmente espresso dall'utente in merito all'inserimento nel DBU, venga meno ogni qualvolta quest'ultimo decida di cambiare il proprio gestore telefonico usufruendo della *number portability*, anche se l'abbonato figurava nell'elenco prima dell'agosto 2005. Ne segue che la mancata compilazione del modulo da parte dell'utente che cambia gestore finisce per essere considerata, dagli operatori, equivalente ad un diniego di consenso di pubblicazione nel DBU. A tale proposito l'operatore evidenzia che il cambio di gestore in NP non comporta nessuna modifica dei dati relativi all'utente già presenti nel DBU, essendo l'unico dato modificato – quello relativo al gestore di appartenenza – un dato "strumentale" (come definito nel Provvedimento del Garante della Privacy 15/7/2004, All. III, punto 3) e, come tale, non oggetto di pubblicazione o diffusione. Tale considerazione, oltre a confermare l'inappropriatezza dell'applicazione del principio dell'*opt-in* in caso di NP, ingenera negli utenti la convinzione che non sia necessario dover dare alcun nuovo consenso, nella misura in cui non vi è alcun cambiamento rispetto ai dati fino a quel momento pubblicati negli elenchi.

34. Alla luce delle considerazioni su esposte, tale Operatore ha richiesto all'Autorità un intervento volto, in primo luogo, a richiamare l'attenzione di tutti gli operatori di telefonia affinché prestino particolare attenzione alla fase di passaggio dei propri clienti in NP, prolungando i tempi di permanenza dei dati nel DBU in attesa del consenso del cliente.

    In secondo luogo si richiede all'Autorità, sentito il Garante della Privacy, di chiarire se ed in quale circostanza, in caso di trasferimento delle utenze tra operatori, occorra richiedere nuovamente il consenso dell'utente per il mantenimento dei propri dati nel DBU.

PROCEDURE DI TRASFERIMENTO DELLE UTENZE TRA OPERATORI DI RETE FISSA IN EUROPA

35. Nei paesi UE generalmente il processo di trasferimento delle utenze tra operatori di rete fissa è visto principalmente in un ottica di portabilità del numero. La portabilità del numero è ormai disponibile per gli utenti di telefonia mobile e fissa in tutti gli Stati membri. Il lasso di tempo occorrente varia in modo significativo tra i diversi Stati Membri (da 2 a 23 giorni), essendoci pertanto un notevole margine di riduzione dei tempi di portabilità. Per tale motivo la Commissione ha raccomandato di ridurre il termine a un solo giorno.

36. Alcuni paesi europei, come anche l'Italia, utilizzano nelle procedure di passaggio un codice alfanumerico per identificare gli aspetti tecnici connessi al processo di trasferimento del servizio: le modalità per ottenere tale codice sono generalmente l'interfaccia web, la posta ordinaria ed i call center. In alcuni Stati Membri, caratteristica dei codici è la loro limitata efficacia temporale; l'utente, dopo aver richiesto il codice, ha una data di scadenza oltre la quale il codice non è più valido per la migrazione. Nel Regno Unito il codice di migrazione (MAC - Migration Authorisation Code) viene comunicato entro 5 giorni lavorativi ed è valido per 30 giorni. La migrazione dei servizi broadband con codice MAC richiede 3-10 giorni, contro i 17 giorni per la cessazione e i 7-10 giorni per una nuova attivazione. In Francia, Spagna e Germania il tempo medio per la portabilità su rete fissa è di circa 5 giorni.

37. Nel corso del procedimento istruttorio sono state fornite alcune informazioni circa le procedure di trasferimento dei clienti tra operatori di rete fissa nel Regno Unito, in Spagna, in Germania ed in Francia. Dai dati forniti appare risultare una sostanziale simmetria delle procedure.

ALLEGATO 2

alla delibera n. 41/09/CIR

CODICE DI CONDOTTA relativo alle procedure di migrazione

Ai sensi della delibera n. 23/09/CIR il Codice di Condotta comprende i seguenti contenuti minimi che gli Operatori sono tenuti a rispettare :

1. implementare senza indugio e nelle tempistiche indicate dall'Autorità le procedure di passaggio dei clienti tra Operatori così come stabilito dalla normativa vigente;
2. diffondere presso tutte le proprie forze di vendita diretta ed indiretta, centri servizi, operatori collegati il contenuto del Codice di Condotta;
3. collaborare tra di loro e con l'Autorità nella fase di monitoraggio seguente all'implementazione delle procedure di passaggio dei clienti tra Operatori;
4. adottare *policy* interne finalizzate affinché le proprie forze di vendita diretta ed indiretta applichino principi di trasparenza e correttezza nelle attività di acquisizione cliente e mettere in atto strumenti di verifica della loro applicazione;
5. svolgere le attività di acquisizione cliente secondo modalità conformi alle regole di corretta concorrenza;
6. gestire l'acquisizione del cliente rispettando sempre la inequivoca volontà del medesimo;
7. adottare, in via prevalente, forme di contatto con il cliente e di contrattualizzazione che aumentino il livello di trasparenza e di consapevolezza nel consumatore;
8. dare piena visibilità all'Autorità, su richiesta e nel rispetto della riservatezza delle strategie commerciali, delle modalità adottate nelle attività di commercializzazione;
9. acquisire sempre il consenso del cliente nei modi e nelle forme previste dal vigente quadro regolatorio;
10. in caso di ripensamento del cliente, garantire che la direzione commerciale dell'Operatore *recipient* renda disponibile, senza indugio, all'operatore *donating* l'attestazione della inequivoca volontà del cliente di continuare ad usufruire dei servizi di quest'ultimo e che l'Operatore *recipient* si attivi senza indugio per bloccare la procedura di attivazione o migrazione;
11. l'Operatore *donating* effettua le verifiche di propria competenza, non appena pervenuta la comunicazione di cessazione del contratto del cliente da parte dell'Operatore *recipient*, nei termini definiti dalla normativa vigente;
12. in caso di ripensamento comunicato dal cliente, l'Operatore *donating* informa immediatamente il cliente sulla procedura da seguire secondo quanto prevede il Codice del Consumo e la delibera n. 274/07/CONS e quanto concordato in merito alla sua attuazione, ed in particolare della necessità di far pervenire apposita (in ottemperanza alla normativa vigente) comunicazione al *recipient* contenente la propria intenzione di non voler cessare il servizio con il *donating*.

ALLEGATO 3

alla delibera n. 41/09/CIR

I. *SERVICE PROVIDER PORTABILITY* (SPP) PER NUMERI GEOGRAFICI: RISULTANZE DEL TAVOLO TECNICO

Le osservazioni degli Operatori

1. Le problematiche di implementazione della procedura di portabilità del numero (NP) successiva, su rete fissa, definita nella delibera n. 27/08/CIR, sono state analizzate nel corso di diverse riunioni (tavolo tecnico sulla NP "pura"), promosse dall'Autorità, svolte con gli Operatori nel periodo gennaio-giugno 2009.

2. Nel corso delle diverse riunioni è emersa, da parte di molti Operatori, l'esigenza di semplificare la procedura di cui all'art. 6, comma 3, della delibera n. 27/08/CIR, seppur accogliendone i principi base, non ultimo quella del coinvolgimento dell'Operatore *donating* nel caso di portabilità successiva. Una delle criticità evidenziate in merito alla procedura definita nella delibera n. 27/08/CIR è rappresentata dalla difficoltà, per il *recipient*, di individuare il *donating*, in particolare nel caso di Operatori *resellers*. Il processo semplificato di portabilità del numero su rete fissa che viene proposto da suddetti Operatori (cosiddetta *Ipotesi 2 ibrida* nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico suddetto), atto a superare la suddetta criticità, è analogo all'attuale processo di NP successiva che vede Telecom Italia in qualità di *Donor* (cosiddetta *Ipotesi 2*), con opportune integrazioni. Tale processo, che verrebbe esteso a tutti gli Operatori che si trovano ad operare in qualità di *Donor*, è caratterizzato dal fatto che il *recipient* si rivolge direttamente al *Donor*, quest'ultimo facilmente individuabile a partire dall'esame della numerazione (*Directory Number*), con scarsa possibilità di errore. L'Operatore *Donor* provvede, successivamente alla effettuazione delle verifiche tecniche e formali preliminari al *provisioning* della NP, ad inviare la pre-notifica all'Operatore *donating (donating* tecnico), superando in tal modo il problema della individuazione del *donating* tecnico nei casi in cui il servizio sia fornito da un *reseller*[1].

3. Tutti gli operatori, ad eccezione di Fastweb e Wind, presenti alle diverse audizioni si sono, sin dall'inizio, mostrati favorevoli a suddetta proposta tenuto conto che la stessa comporta i seguenti ulteriori benefici: i) riutilizzo delle procedure esistenti e dei tracciati *record* ad oggi implementati da tutti gli operatori per le procedure di portabilità del numero con Telecom Italia; ii) minimizzazione dei tempi di implementazione delle procedure e quindi minore impatto sugli investimenti che gli operatori dovranno sostenere per l'automatizzazione delle stesse; iii) efficacia tecnica della stessa che prevede sempre una notifica all'operatore *donating*; iv) applicazione a tutte le casistiche ivi inclusa quella in cui è *Donor* Telecom Italia o altro operatore, *donor* e *donating* coincidenti o diversi, v) l'esecuzione della procedura in un'unica fase, il che consente di minimizzare lo scambio di messaggi (richieste e notifiche) necessari tra gli operatori coinvolti nella procedura di portabilità (*Recipient, Donor e Donating*).

4. Le integrazioni proposte alla Ipotesi 2 (quella utilizzata attualmente da Telecom Italia in qualità di *Donor*), da parte dei sostenitori dell'approccio "Donor centrico" riguardano: 1) le tempistiche per l'espletamento della procedura; 2) le eventuali causali di scarto da parte del *donating* di tipo tecnico/commerciale, 3) la definizione di una capacità di evasione degli ordini di NP.

[1] Per tale ragione l'approccio è stato indicato dagli operatori come "Donor centrico".

5. Rispetto ai temi in discussione di cui al precedente punto alcuni Operatori, favorevoli all'*Ipotesi 2 Ibrida*, propongono: 1) la previsione di 5 giorni per le verifiche del *donating*[2] e di 5 giorni per l'espletamento della procedura; 2) la presenza di due causali di scarto da parte del *donating* di tipo tecnico/commerciale, da attivare nel caso di "ordine di migrazione in corso" e nel caso di servizi mai richiesti, 3) la definizione di una capacità di evasione degli ordini di NP[3].

6. Altri Operatori, favorevoli all'Ipotesi 2, ritengono viceversa che l'unica modifica da attuare sia la riduzione dei tempi di espletamento, passando dagli attuali 10 giorni a 3 giorni complessivi, alla luce delle attività sottostanti. Concordano, qualora ritenuto necessario, con la causale di scarto per "altro ordine di passaggio in corso", mentre non concordano con la presenza di un limite sulla capacità di evasione.

7. Con riferimento a quanto riportato al punto 104 della delibera n. 27/08/CIR (con particolare riferimento al preavviso dell'Operatore *donating* di 15 giorni nei casi complessi tra cui potrebbe rientrare il caso di cessazione di un servizio intermedio come l'*unbundling*) alcuni Operatori, non concordando che quest'ultimo costituisca un caso complesso, ritengono che non sussistono ragioni tecniche e normative tali da giustificare un'eventuale sincronizzazione della cessazione dell'accesso sottostante con il *cut-over* del numero. Ciò in quanto la prestazione di sola portabilità del numero prescinde da qualsivoglia accesso sottostante eventualmente attivo con il *Donating*, la cui cessazione, se necessaria, deve essere richiesta, come già oggi avviene, autonomamente dal *Donating* a Telecom Italia *Wholesale* secondo le attuali regole e procedure.

8. FASTWEB e WIND hanno invece espresso la preferenza per l'Ipotesi 1 basata su un processo in due fasi (così come definito nella delibera n. 27/08/CIR), evidenziando la necessità di prevedere per il *donating* una fase attiva nel processo di *porting* e la possibilità di effettuare le necessarie verifiche tecniche e commerciali. L'ipotesi 1 consentirebbe inoltre di utilizzare i *tracciati record* e la piattaforma di comunicazione già definita per le migrazioni (procedure ex delibera 274/07/CONS). Wind[4] ha tuttavia espresso parere favorevole anche *all'Ipotesi 2 ibrida*, in subordine all'Ipotesi 1, purché si tenga conto delle integrazioni di cui al precedente punto 4.

9. Con riferimento ai tempi di implementazione della *Ipotesi 2 ibrida* alcuni Operatori ritengono plausibile la disponibilità della prima *release* entro il 2009. Alcuni Operatori

---

[2] Tali Operatori ritengono che i 5 giorni previsti per le verifiche del *donating* sono necessari anche al fine di effettuare le attività relative alla verifica della intenzione del cliente finale di cessare l'accesso. Ciò consentirebbe di evitare che il cliente riceva una fattura dall'Operatore che fornisce l'accesso anche a seguito del passaggio del numero ad altro Operatore.

[3] Alcuni Operatori ritengono che andrebbe definita una capacità di evasione (per il *Donor* ed il *donating*) anche nel caso della NP. Gli Operatori a favore ritengono che un limite alla capacità di evasione sia necessario per un corretto dimensionamento delle risorse dedicate alla NP oltre che per evitare l'accumulo, da parte del *recipient*, di ordinativi che vengono poi inviati simultaneamente. Dagli stessi viene fatto presente che il personale addetto alla svolgimento delle attività inerenti la NP dovrà effettuare tutte le verifiche necessarie alla eventuale cessazione dell'accesso, alla verifica della presenza di ordinativi di passaggio del cliente già presenti, e alle attività necessarie al corretto instradamento delle chiamate verso la rete del nuovo *recipient*, necessarie nel caso di accordi di interconnessione diretta tra *donating* e *recipient.* Alcuni Operatori che concordano con la fissazione di un limite alla capacità di evasione e con la causale di scarto tecnica del *donating* presentata dall'Autorità, rappresentano che il limite di capacità di evasione fissato dalla delibera 68/08/CIR per le migrazioni si sta rivelando estremamente utile. Gli Operatori contrari ritengono che ogni verifica sulla necessità di cessazione dell'accesso sottostante sia una facoltà del *donating* che non deve comunque influire sulle tempistiche della procedura di portabilità del numero.

[4] Anche a seguito della richiesta dell'Autorità di valutare una possibile convergenza degli Operatori facenti parte del tavolo tecnico verso l'Ipotesi 2 o l'Ipotesi 2 ibrida.

ritengono inoltre utilizzabile, anche per l'Ipotesi 2, la piattaforma OLO-to-OLO utilizzata per le migrazioni, nelle comunicazioni tra tutti gli Operatori e con Telecom Italia in qualità di *recipient*, ed il tracciato *record* Pitagora per le richieste a Telecom Italia in qualità di *Donor*.

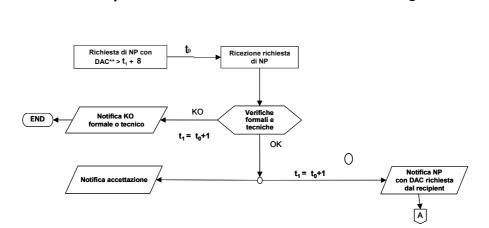
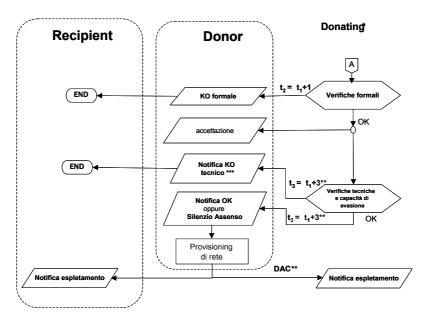
La posizione di Telecom Italia

10. Telecom Italia concorda con la procedura presentata dall'Autorità per le numerazioni geografiche, purché l'unico scarto del *Donating* sia per presenza di altro ordinativo in corso. Non concorda sull'introduzione di una casuale di scarto del *Donating* legata ad un limite di capacità di evasione, dal momento che non sono previste attività onerose a carico del *Donating*. Ritiene che, qualora venisse introdotto uno scarto del *Donating* per servizio "mai richiesto", lo stesso scarto debba essere introdotto anche nel caso di prima portabilità in cui Telecom Italia è *Donating*. Ritiene che la procedura proposta dovrà essere valida per tutti gli operatori, incluso Telecom Italia. Ritiene ragionevole utilizzare, per le richieste inviate a Telecom Italia in qualità di *Donor*, l'attuale piattaforma Pitagora. Ritiene che i tempi complessivi di espletamento della NP possano essere ridotti a 5 giorni lavorativi in linea con quanto attualmente previsto nel caso di attivazione del servizio di ULL con associata Portabilità del Numero (Entro DAC nel 95% dei casi, con DAC minima 5 gg lavorativi).

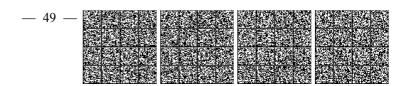
Considerazioni dell'Autorità

11. Nel periodo che va da gennaio a giugno 2009 l'Autorità ha presieduto un tavolo tecnico con gli Operatori volto alla implementazione di quanto previsto, in merito alla SSP, ai sensi della delibera n. 27/08/CIR. Le risultanze delle riunioni hanno evidenziato rilevanti vantaggi immediati della procedura cosiddetta "*Donor* centrica" ed, in particolare, la semplicità nella individuazione, da parte del *recipient*, dell'Operatore *Donor* e, da parte di quest'ultimo, dell'Operatore *donating* tecnico, oggetto di pre-notifica. Un ulteriore vantaggio appare essere legato alla possibilità di utilizzare un'unica procedura per la prima portabilità e per la portabilità successiva. Alla luce della ampia condivisione della procedura suddetta, l'Autorità ritiene opportuno modificare la procedura definita all'art. 6, comma 3, della delibera n. 27/08/CIR, nell'ottica di una maggiore efficacia, efficienza e coerenza con la riduzione dei tempi relativi alle migrazioni disposta nel presente provvedimento.

12. In linea con l'approccio adottato nella delibera n. 274/07/CONS e successivamente ribadito nella delibera n. 23/09/CIR l'Autorità ritiene di non dover inserire una causale di scarto per servizi non richiesti.

13. L'Autorità, rilevato che la proposta degli Operatori (*Ipotesi 2 ibrida*) non altera i principi di quanto disposto all'art. 6 della delibera n. 27/08/CIR, se non aspetti di carattere implementativi di cui al relativo comma 3, ritiene, anche alla luce dei vantaggi evidenziati nel corso delle riunioni suddette, oltre che del generale accordo tra gli Operatori, opportuno rivedere la procedura di SPP di cui alla delibera n. 27/08/CIR come segue:

* Laddove il *donating* commerciale è diverso dal *donating* che ha in gestione la numerazione (ad esempio nel caso WLR), questo, ricevuta la richiesta di NP pura, la inoltra al *donating* commerciale per le verifiche di cui sopra.
** DAC >= t1+8 gg lav per casi semplici DAC>= t1+13 gg lav per casi complessi. La complessità non è legata alla necessità di sincronizzare la cessazione dell'accesso fisico.

** 3 gg lav per casi semplici, 8 gg lav per casi complessi.
*** Verifica altro ordine di passaggio in corso.

14. La stessa procedura è utilizzata sia per i casi di prima portabilità (operatore *Donor* coincidente con l'operatore *Donating*) che per i casi di portabilità successiva (operatore *Donor* diverso dall'operatore *Donating*). Il valore della capacità di evasione e le modalità di ripartizione tra gli operatori *recipient*, potranno essere definite dall'Autorità, in analogia a quanto effettuato nel caso delle migrazioni.

09A09911

DELIBERAZIONE 24 luglio 2009.

Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2009 relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa. (Deliberazione n. 42/09/CIR).

L'AUTORITÀ

Nella riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 luglio 2009;

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante «Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo»;

Visto il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante «Codice delle comunicazioni elettroniche», pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 215 del 15 settembre 2003 ed, in particolare, gli articoli 19 e 44;

Vista la delibera n. 4/CIR/99, recante «Regole per la fornitura della portabilità del numero tra operatori (Service Provider Portability)»;

Vista la delibera n. 1/00/CIR, recante «Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di interconnessione di riferimento di Telecom Italia del luglio 1999»;

Vista la delibera n. 7/00/CIR, recante «Disposizioni sulle modalità relative alla prestazione di Service Provider Portability (SPP) e sui contenuti degli accordi di interconnessione», pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 9 agosto 2000, n. 185;

Vista la delibera n. 05/02/CIR, recante «Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di interconnessione forfettaria per accesso ad Internet di Telecom Italia di cui alla delibera n. 25/01/CIR», pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 4 aprile 2002, n. 79;

Vista la delibera n. 02/03/CIR, recante «Valutazione e richiesta di modifica dell'offerta di riferimento per l'anno 2002 di Telecom Italia», pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana dell'8 aprile 2003, n. 82, supplemento ordinario n. 56;

Vista la delibera n. 03/03/CIR, recante «Criteri per la predisposizione dell'offerta di riferimento 2003 mediante l'introduzione di un sistema programmato di adeguamento delle tariffe massime applicabili», pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 22 marzo 2003, n. 68;

Vista la delibera n. 1/05/CIR, recante «Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia S.p.A. per l'anno 2005», pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 72 del 29 marzo 2005;

Vista la delibera n. 417/06/CONS, recante «Mercati della raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa, valutazione di sussistenza del significativo potere di mercato per le imprese ivi operanti e obblighi regolamentari cui vanno soggette le imprese che dispongono di un tale potere (mercati n. 8, 9 e 10 fra quelli identificati dalla raccomandazione sui mercati rilevanti dei prodotti e dei servizi della commissione europea), pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 208 del 7 settembre 2006;

Vista la delibera n. 107/07/CIR, recante «Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa (mercati 8, 9 e 10) per il 2007 e ai servizi di accesso disaggregato (mercato 11) per il 2006 ed il 2007», pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 195 del 23 agosto 2007;

Vista la delibera n. 274/07/CONS, recante «Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso», pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 146 del 26 giugno 2007;

Vista la delibera n. 415/07/CONS, recante «Disposizioni regolamentari riguardanti l'introduzione dei servizi integrati di tipo fisso - mobile», pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 209 del 8 settembre 2007;

Vista la delibera n. 68/08/CIR, recante «Disposizioni in merito alla capacità giornaliera di evasione delle richieste di migrazione ai sensi della delibera n. 274/07/CONS», pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 260 del 6 novembre 2008;

Vista la delibera n. 251/08/CONS, recante «Modifiche all'art. 40 della delibera n. 417/06/CONS, a seguito dell'applicazione del modello volto alla determinazione dei costi di terminazione per un operatore alternativo efficiente», pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 129 del 4 giugno 2008;

Vista la delibera n. 27/08/CIR, recante «Approvazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa (mercati 8, 9 e 10) per l'anno 2008», pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 149 del 27 giugno 2008 - Supplemento ordinario n. 154;

Considerato che Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 8, comma 1, della delibera n. 27/08/CIR, ha ripubblicato la propria Offerta di Riferimento relativa ai mercati 8, 9, 10 per l'anno 2008 in data 15 luglio 2008;

Considerato che Telecom Italia S.p.A., ai sensi dell'art. 5, comma 2, della delibera n. 417/06/CONS, ha reso pubblica la propria Offerta di Riferimento relativa ai mercati 8, 9, 10 per l'anno 2009 in data 30 ottobre 2008;

Vista la comunicazione, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 79 del 4 aprile 2009, con cui è stato dato avvio al procedimento istruttorio di «Valutazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia S.p.A. per l'anno 2009 relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa»;

Visti i contributi pervenuti all'Autorità, nell'ambito del suddetto procedimento, da parte dei soggetti interessati;

Sentita, in data 22 maggio 2009, la società VODAFONE;

Sentite, in data 11 giugno 2009, le società WIND e FASTWEB;

Sentite, in data 19 giugno 2009, le società TELECOM ITALIA e EUTELIA;

Visti gli atti del procedimento istruttorio;

CONSIDERATO quanto segue:

I. IL RISPETTO DEL *NETWORK CAP* ED ULTERIORI CONSIDERAZIONI SUL CONTROLLO DEI PREZZI ALL'INGROSSO

Le osservazioni degli Operatori

1. Alcuni Operatori, nel rilevare che le condizioni economiche dei servizi oggetto dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2009, relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa, sono regolate dal meccanismo di *network cap*, così come stabilito dalla delibera n. 417/06/CONS (art. 12), hanno richiesto all'Autorità di effettuare le opportune verifiche in merito al rispetto, da parte di Telecom Italia, dei corrispondenti vincoli di *network cap*.

2. In merito al servizio di *Service Provider Portability* ed al contributo aggiuntivo nel caso di accesso multinumerico, gli Operatori hanno segnalato una diminuzione del prezzo inferiore al 7,30% (IPC-X) previsto dal vincolo di *network cap* per il paniere D di cui all'art. 12 della delibera n. 417/06/CONS. La tabella seguente confronta i prezzi previsti nell'Offerta di Riferimento 2009 con i corrispettivi valori riportati nell'Offerta di Riferimento 2008:

	OR 2008 (Euro)	OR 2009 (Euro)	Variazione 2009 vs 2008	Cap (IPC-X)
Contributo una tantum per singolo numero portato, geografico e non geografico	8,94	8,47	**-5,26%**	- 7,30%
Contributo aggiuntivo nel caso di accesso multinumerico	1,42	1,34	**-5,63%**	- 7,30%

3. Alcuni Operatori hanno richiesto la verifica dei costi sottostanti al contributo *una tantum* per l'attivazione CPS su singolo accesso (4,52 €).

4. Alcuni Operatori, nell'evidenziare quanto riportato da Telecom Italia a pag. 7 dell'Offerta di Riferimento, ovvero che "*I prezzi dei servizi di interconnessione non inclusi nei panieri del network cap sono, ai sensi della delibera n. 417/06/CONS, orientati ai costi e determinati sulla base dei costi di contabilità regolatoria, inclusivi della remunerazione del capitale pari al 10,2%*", hanno chiesto all'Autorità una verifica dell'effettivo orientamento al costo di tali servizi.

5. Alcuni Operatori, nel rilevare che la delibera n. 417/06/CONS prevede un controllo dei prezzi attraverso il meccanismo di *network cap* fino al 2009, hanno richiesto all'Autorità, nelle more della conclusione delle nuove analisi di mercato attualmente in corso, di prescrivere nel presente provvedimento il prolungamento del meccanismo di *network cap* anche per l'anno 2010, applicando gli stessi valori di *decalage* previsti per il 2009.

Considerazioni di Telecom Italia

6. Telecom Italia lamenta che già a partire dall'offerta del 2006 si è determinata una situazione in cui, per alcuni servizi, i prezzi ottenuti attraverso l'applicazione del *Network*

Cap non hanno più garantito la completa copertura dei relativi costi. Ad esempio, per i servizi di raccolta e terminazione via SGU (che rappresentano circa i 2/3 del traffico commutato *wholesale*) Telecom Italia evidenza che, sia nel 2006 che nel 2007, i rispettivi prezzi sono risultati inferiori ai costi desumibili dalle relative contabilità regolatorie. Suddetto *trend*, a detta di Telecom Italia, è confermato anche per gli anni 2008 e 2009 dato la prevedibile stabilità dei costi e la riduzione dei volumi di traffico. Telecom Italia pertanto ritiene:

⇒ non corretta la applicazione della metodologia dell'analisi storica dei dati di contabilità per la fissazione dei prezzi futuri. In altre parole, secondo Telecom Italia, il parametro X del *Network Cap* non doveva essere definito in ottica *backward looking*, ma in un'ottica *forward-looking*, così come previsto per la valutazione dei prezzi di terminazione OLO, per poter cogliere le reali nuove dinamiche relative, in particolare, ai volumi di traffico (es. *trend* di diminuzione del traffico commutato *dial up* internet e tasso di sostituzione del fisso con il mobile, incremento degli accessi degli OLO, infrastrutturati e non, migrazione dei clienti CPS/WLR in ULL; tutti fattori non "desumibili" dai *trend* storici);

⇒ non realistici, nel futuro, recuperi di produttività analoghi a quelli conseguiti nel passato;

⇒ poco probabile conseguire, nel medio termine, volumi di traffico costanti, visto che si è in presenza di un andamento del traffico in costante riduzione.

Le verifiche dell'Autorità

7. L'Autorità, sulla base dei dati forniti da Telecom Italia in merito ai volumi di traffico, ha effettuato le verifiche concernenti le condizioni economiche dei servizi presenti nell'Offerta di Riferimento 2009 e soggetti al meccanismo di controllo del *network cap*, di cui all'art. 12 della delibera n. 417/06/CONS. Nello specifico, Telecom Italia è tenuta ad applicare al valore nominale dei panieri, di cui all'art.12, comma 3, della su citata delibera, le seguenti variazioni percentuali annuali di tipo IPC – X:

   - Paniere A): IPC – 9,9 %;
   - Paniere B): IPC – 9,9 %;
   - Paniere C): IPC – 9,9 %;
   - Paniere D): IPC – 9,9 %;
   - Paniere E): IPC – IPC;
   - Paniere F): IPC – IPC;

   Ai fini dell'approvazione dell'offerta di riferimento 2009, il valore del singolo paniere è calcolato prima come prodotto delle quantità di riferimento per i prezzi vigenti (2008) e poi come prodotto delle quantità di riferimento per i prezzi proposti (2009).

   Le quantità di riferimento sono quelle vendute nel periodo 30 giugno 2007 – 30 giugno 2008, e sono state comunicate da Telecom Italia all'Autorità nell'ambito del presente procedimento.

   Il valore IPC, ai sensi dell'art. 12, commi 9 e 11 della delibera n. 417/06/CONS, rappresenta la variazione percentuale media su base annua dell'indice dei prezzi al consumo delle famiglie di operai e impiegati rilevato dall'ISTAT (senza tabacchi) nello stesso periodo a cui si riferiscono le quantità di riferimento.

L'Autorità ha utilizzato un valore dell'Indice dei Prezzi al Consumo (IPC) pari al 2,6%, ottenuto dai dati forniti dall'ISTAT e calcolato come variazione percentuale della media sui dodici mesi del periodo di riferimento (luglio 2007- giugno 2008) dell'indice dei prezzi al consumo (senza tabacchi) per famiglie di operai ed impiegati.

L'applicazione di quanto sopra richiamato ai prezzi proposti da Telecom Italia nell'Offerta di Riferimento 2009 ha consentito di verificare il rispetto dei vincoli di *network cap,* imposti dalla delibera n. 417/06/CONS, di seguito riportati:

- Paniere A): IPC – 9,9 % = -7,30% ;   (con IPC=2,6%)
- Paniere B): IPC – 9,9 % = -7,30%;
- Paniere C): IPC – 9,9 % = -7,30%;
- Paniere D): IPC – 9,9 % = -7,30%;
- Paniere E): IPC – IPC;
- Paniere F): IPC – IPC;

Ai fini di una maggiore chiarezza, le tabelle seguenti mostrano i prezzi dei servizi di interconnessione di raccolta, terminazione e transito, per il 2009, ottenuti dalla composizione degli elementi funzionali, secondo le regole di cui alla tabella 1 dell'allegato B alla delibera n. 417/06/CONS, i cui prezzi sono ottenuti sulla base dei vincoli di *network cap* sopra riportati. È, altresì, riportata la variazione percentuale del listino 2009 rispetto al listino 2008 dei prezzi dei servizi di raccolta, terminazione e transito.

Elementi funzionali	Racc./Term SGU	Inoltro distrett.	Singolo SGU	Inoltro Area Gateway	Inoltro Nazionale	Singolo SGT
Costo unitario elementi funzionali (2009) - *peak*	0,3569	0,1785	0,1303	0,2705	0,3752	0,0838
Costo unitario elementi funzionali (2009) - *off-peak*	0,2403	0,1187	0,0952	0,1791	0,2609	0,0595

Servizi in offerta di riferimento	OR 2008		OR 2009		Variazione 2009 vs 2008	
	Peak	*Off Peak*	*Peak*	*Off Peak*	*Peak*	*Off Peak*
Raccolta SGU	0,385	0,2592	0,3569	0,2403	-7,30%	-7,29%
Terminazione SGU	0,385	0,2592	0,3569	0,2403	-7,30%	-7,29%
Transito SGU	0,1404	0,1027	0,1303	0,0952	-7,19%	-7,30%
Raccolta SGD	0,5775	0,3871	0,5354	0,359	-7,29%	-7,26%
Raccolta SGT	0,6768	0,4524	0,6274	0,4194	-7,30%	-7,29%
Terminazione SGD	0,5775	0,3871	0,5354	0,359	-7,29%	-7,26%
Terminazione SGT	0,6768	0,4524	0,6274	0,4194	-7,30%	-7,29%
Transito SGD	0,3329	0,2306	0,3088	0,2139	-7,24%	-7,24%
Transito SGT	0,0904	0,0641	0,0838	0,0595	-7,30%	-7,18%
Raccolta 2SGT	1,0815	0,7339	1,0026	0,6803	-7,30%	-7,30%
Terminazione 2SGT	1,0815	0,7339	1,0026	0,6803	-7,30%	-7,30%
Transito 2SGT	0,4951	0,3456	0,459	0,3204	-7,29%	-7,29%
Transito SGU-SGT	0,4322	0,2959	0,4008	0,2743	-7,27%	-7,30%
Transito SGU-2SGT	0,8369	0,5774	0,776	0,5352	-7,28%	-7,31%

(1) Prezzi in Euro cent/min
(2) Prezzi 2008 pubblicati il 15/07/2008; prezzi 2009 pubblicati il 30/10/2008
(3) I prezzi dei servizi di interconnessione di raccolta, terminazione e transito sono ottenuti dalla composizione degli elementi funzionali associati secondo le regole di cui alla tabella 1 dell'allegato B della delibera n. 417/06/CONS

CORRISPONDENZE		
Servizio		**Elementi funzionali**
Racc/Term. SGU	<---->	Racc/Term SGU
Racc/Term. SGD	<---->	Racc/Term SGU + Inoltro Distrett.
Racc/Term. SGT	<---->	Racc/Term SGU + Inoltro AG
Racc/Term. 2SGT	<---->	Racc/Term SGU + Inoltro AG + Inoltro Naz.
Transito SGU	<---->	SGU
Transito SGD	<---->	SGU + Inoltro Distrett.
Transito SGT	<---->	SGT
Transito 2SGT	<---->	SGT + Inoltro Naz.
Transito SGU-SGT	<---->	SGU+ Inoltro AG
Transito SGU-2SGT	<---->	SGU+ Inoltro AG+Inoltro Naz.

8. Con riferimento ai prezzi del servizio di *Service Provider Portability* (SPP) e del contributo aggiuntivo nel caso di accesso multinumerico, l'Autorità ha accertato una riduzione pari, rispettivamente, a 5,26% e 5,63%. Tuttavia, nonostante tali riduzioni siano inferiori a quella complessiva prevista per il paniere D (7,30%), altri servizi in esso inclusi presentano riduzioni di prezzo maggiori in modo tale da compensare le suddette minori riduzioni e consentendo quindi di soddisfare il vincolo di *cap*.

9. Analoga considerazione è effettuata per quanto concerne il contributo relativo all'attivazione CPS il cui prezzo (4,52 €) si è ridotto del 5,24% rispetto al prezzo 2008 (4,77 €). Come sopra evidenziato, tale ridotta riduzione è compensata da maggiori riduzioni dei prezzi relativi ai restanti servizi del paniere di appartenenza (paniere D).

10. Con riferimento ai servizi non inclusi nei panieri soggetti al *network cap* (tra i quali si richiamano i servizi FRIACO) l'Autorità ha verificato l'allineamento dei prezzi ai costi sottostanti, nonché il rispetto da parte di Telecom Italia di quanto previsto dalla normativa vigente.

11. Con riferimento alla richiesta degli Operatori interconnessi di prolungare per l'anno 2010 il meccanismo di *network cap,* l'Autorità ritiene che l'adozione di tale misura esuli dagli scopi del provvedimento in oggetto, anche alla luce delle analisi di mercato avviate con delibere n. 324/08/CONS e n. 325/08/CONS.

II. SERVIZIO DI TRANSITO

Le osservazioni degli Operatori

12. Con riferimento alle condizioni economiche relative al servizio di transito, alcuni Operatori rilevano che Telecom Italia, richiamando l'art.10, comma 5, della delibera n. 417/06/CONS, ha riportato in tabella 9 dell'Offerta di Riferimento relativa ai mercati 8-9-10 per il 2009 i prezzi del servizio di terminazione degli Operatori alternativi notificati nel mercato della terminazione vocale. A tal riguardo alcuni Operatori, nel rilevare che Telecom Italia ha applicato condizioni economiche del servizio di terminazione su numerazione geografica distinte tra chiamate vocali su rete telefonica pubblica in postazione fissa e su numerazioni geografiche per servizi convergenti fisso-mobile di cui alla delibera n. 415/07/CONS, ritengono tale previsione in contrasto con quanto riportato dall'Autorità nell'Allegato A alla delibera n. 407/08/CONS. Si richiede pertanto all'Autorità un intervento volto ad eliminare la summenzionata distinzione delle condizioni economiche del servizio di terminazione su numerazione geografica del singolo operatore, prevedendo un prezzo di terminazione unico, indipendente dall'architettura di rete sottostante, e pari al valore stabilito nella delibera n. 407/08/CONS per il servizio di terminazione su rete fissa.

13. Alcuni Operatori, nel richiamare quanto già da essi rappresentato in sede di approvazione dell'Offerta di Interconnessione 2008 e riportato dall'Autorità al punto 9 della delibera n. 27/08/CIR, ribadiscono la richiesta di una maggiore trasparenza ed efficienza nella fornitura, da parte di Telecom Italia, del servizio di transito. Gli stessi lamentano, in particolare, che Telecom Italia non appare essersi adeguata a quanto, nel merito, richiesto dall'Autorità al punto 20 della delibera n. 27/08/CIR.

14. Con riferimento alle condizioni economiche relative ai rapporti di interconnessione funzionali all'instradamento delle chiamate, alcuni Operatori evidenziano che al paragrafo 12.4 "*Transito con Routing Number C60*" Telecom Italia riconosce correttamente all'operatore *Recipient* la propria terminazione, sebbene a tutt'oggi sia l'Operatore *Donor,* anziché l'Operatore l'*Originating,* a farsi carico del costo di suddetta terminazione. Sul punto, gli Operatori, alla luce di quanto riportato dall'Autorità nella delibera n. 27/08/CIR (punto 108), ritengono che sia onere dell'Operatore da cui la chiamata ha origine a dover riconoscere il costo di terminazione al *Recipient.*

Le osservazioni di Telecom Italia

15. Telecom Italia rappresenta che la differenziazione tra la tariffa di terminazione su numerazioni geografiche associate ad accessi di rete fissa (accessi infrastrutturali) e la tariffa di terminazione su numerazioni geografiche associate ad accessi di rete mobile (accessi integrati fisso - mobile) è giustificata da quanto definito con la delibera n. 407/08/CONS, in merito al servizio "Vodafone Casa", laddove l'applicazione del prezzo asimmetrico è limitato alle chiamate terminate su numerazioni geografiche attestate su rete

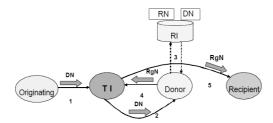
fissa Vodafone (cfr. punti r), s) e t) del par. 4.4 dell'Allegato A della delibera n. 407/08/CONS). Nello specifico Telecom Italia richiama il punto r) di suddetta delibera laddove riporta che: "*Per quanto riguarda Vodafone…..la fornitura di servizi attraverso la rete fissa appare ancora in fase iniziale … Tuttavia, sulla base dei documenti acquisiti agli atti del presente procedimento, oltre che di quanto dichiarato dall'azienda attraverso gli organi di informazione, è ragionevole ritenere che – già entro il corrente anno - vi sarà un rapido sviluppo dei servizi di rete fissa di Vodafone (anche con l'uso dell'unbundling) che comporterà un sostanziale incremento dei volumi di terminazione su numerazioni geografiche su rete fissa da parte di tale operatore*"; la stessa delibera al punto s) riporta che: "*Alla luce di quanto sopra, l'Autorità ritiene che gli operatori Brennercom S.p.A., FlyNet S.p.A., Satcom S.p.A., Tex97 S.p.A., Uno Communications S.p.A. e Vodafone Omnitel N.V. (di seguito anche "operatori infrastrutturati") debbano essere soggetti a tutti gli obblighi in materia di accesso, non discriminazione, trasparenza delle condizioni tecniche ed economiche e controllo dei prezzi….*"; segue il punto t) ove si precisa che: "*In particolare, con riferimento all'obbligo di controllo dei prezzi si ritiene opportuno che tali operatori infrastrutturati, incluso Vodafone (quest'ultimo limitatamente alle chiamate terminate su numerazioni geografiche attestate su rete fissa), siano soggetti, a partire dall'entrata in vigore del presente provvedimento, ai vincoli di prezzo massimo che saranno definiti al termine del procedimento di cui alla delibera n. 26/08/CONS….. Relativamente, invece, ai servizi di terminazione su numerazioni geografiche forniti attraverso rete mobile (attualmente offerti da Vodafone e Telecom Italia – cfr. servizi Maxxi TIM), l'Autorità ritiene opportuno che eventuali obblighi di non discriminazione interna-esterna, separazione contabile ed amministrativa nonché di contabilità dei costi e di controllo dei prezzi, debbano essere definiti nell'ambito dell'analisi del mercato della terminazione su rete mobile (mercato n. 7 - ex mercato n. 16)*". A conferma di quanto sopra, il punto j) del paragrafo 4.8 dell'allegato A alla delibera n. 407/08/CONS, precisa quanto segue: "*Pur riconoscendo la necessità di imporre obblighi di rendicontazione contabile e controllo dei prezzi in capo a Vodafone e Telecom Italia per i servizi di terminazione su numeri geografici offerti attraverso rete radiomobile, anche in considerazione del fatto che, allo stato, i succitati operatori hanno autonomamente disciplinato l'applicazione di tariffe di terminazione simmetriche a quelle impiegate per la rete fissa, l'Autorità non ravvede particolari motivi di urgenza tali da richiedere la definizione di tali obblighi nel presente procedimento*". Telecom Italia rappresenta infine di aver stipulato il relativo accordo di Interconnessione con Vodafone il 6 luglio 2007.

16. Con riferimento al precedente punto 13 (trasparenza ed efficienza del servizio di transito) Telecom Italia aveva già espresso le proprie considerazioni, riportate dall'Autorità nei punti 10 e 11 della delibera n. 27/08/CIR. In sintesi Telecom Italia aveva rappresentato che il traffico in transito sulla propria rete impegna una interconnessione diretta, lato operatore di origine della chiamata, ed un'interconnessione *reverse*, lato operatore di destinazione. La presenza di una rete capillare per la interconnessione diretta da parte degli Operatori interconnessi non implica la stessa capillarità per la interconnessione *reverse.* Ciò implica che quanto richiesto dagli Operatori non è praticabile in tutti i casi. Telecom Italia si era comunque dichiarata disponibile a rendere più trasparente le modalità di gestione dei suddetti transiti nel rispetto del principio della massima efficienza.

17. Con riferimento al punto 14 di cui *supra* Telecom Italia ha rappresentato di aver, nell'Offerta di Riferimento vigente, reso trasparente le modalità di gestione dei transiti nel rispetto del principio della massima efficienza. In tale Offerta di Riferimento, infatti, è riportato che in attesa della definizione tra Telecom Italia e gli Operatori delle procedure di *Service Provider Portability* ed in particolare di quelle di aggiornamento automatico in

tempo reale del *database* dei numeri portati, in ottemperanza all'art. 6 della delibera n. 27/08/CIR, le chiamate, una volta andate a buon fine, ai fini dei flussi economici tra gli Operatori sono trattate secondo lo schema seguente (cfr. sez. 12.4, pag. 44-45):

- Il transito senza *routing number* tra rete di Origine e rete *Donor* viene trattato come una chiamata a se stante avente come rete di destinazione la rete *Donor*. In tale situazione Telecom Italia addebita alla rete di origine il servizio di transito su rete Telecom Italia, nonché il prezzo di terminazione sulla rete *Donor*. Quest'ultimo viene corrisposto da Telecom Italia al *Donor* secondo le modalità previste per la fatturazione a cascata.

- Il transito con *routing number* tra rete *Donor* e rete *Recipient* viene trattato come una chiamata a se stante avente come rete di origine la rete *Donor*. In tale situazione Telecom Italia addebita alla rete *Donor* il costo del servizio di transito su rete Telecom Italia, nonché il prezzo della terminazione sulla rete *Recipient*. Quest'ultimo è corrisposto da Telecom Italia al *Recipient* secondo le modalità previste per la fatturazione a cascata.

Le considerazioni dell'Autorità

18. Si richiama che, in merito alle condizioni economiche di interconnessione per il servizio di transito verso numerazioni geografiche di Operatori terzi con modalità di fatturazione a cascata, ai fini di una maggiore trasparenza, l'Autorità nella delibera n. 27/08/CIR (art.2, comma 1) aveva ritenuto opportuno che Telecom Italia rendesse noto, nella propria Offerta di Riferimento, le condizioni economiche da applicare per gli Operatori alternativi notificati nel mercato di terminazione delle chiamate vocali su singola rete telefonica pubblica in postazione fissa.

19. In relazione a quanto sopra richiamato si premette che l'attività di vigilanza svolta dall'Autorità in merito ai prezzi di terminazione su reti degli altri Operatori (terminazione *reverse*) si limita, essendo il procedimento in oggetto relativo alla valutazione del Listino dei prezzi dei servizi offerti da Telecom Italia, alla verifica che Telecom Italia abbia riportato, nella propria Offerta di Riferimento, le condizioni economiche previste dalla normativa vigente. Non è viceversa oggetto del presente procedimento alcuna valutazione di merito sulle condizioni di terminazione *reverse*.

20. Con riferimento ai prezzi di terminazione su numerazione geografica per servizi convergenti fisso-mobile l'Autorità, in via preliminare, rileva quanto riportato da Telecom Italia a pag. 42 dell'Offerta di Riferimento: "*Per quanto riguarda il traffico diretto a numerazioni geografiche utilizzate dall'operatore per i servizi convergenti fisso-mobile di cui alla delibera n. 415/07/CONS Telecom Italia provvederà ad applicare le condizioni economiche previste per la terminazione via SGT su rete Telecom Italia del presente Listino*".

A tal riguardo l'Autorità richiama quanto premesso nella delibera n. 415/07/CONS, ove alla sez. 2.1.7, si riteneva che "*La determinazione del prezzo di terminazione per le chiamate dirette ai numeri geografici di Vodafone dovrebbe essere rimessa alla libera contrattazione tra le parti, nel rispetto dei principi di ragionevolezza, equità e buona fede*".

Peraltro, con successiva delibera n. 407/08/CONS (cfr. punto k della sez. 4.8 dell'allegato A) l'Autorità ha ritenuto opportuno rimandare la definizione di obblighi di contabilità dei costi, di separazione contabile e amministrativa, nonché di controllo dei prezzi per i servizi in parola, al procedimento di riesame del mercato n. 7 della nuova Raccomandazione sui mercati rilevanti (già mercato n. 16 della precedente Raccomandazione).

Nella sezione 4.4 dell'allegato A alla delibera n. 407/08/CONS, punto *t*, con riferimento all'obbligo di controllo dei prezzi, l'Autorità ritiene opportuno che gli operatori infrastrutturati, incluso Vodafone (quest'ultimo limitatamente alle chiamate terminate su numerazioni geografiche attestate su rete fissa), siano soggetti, a partire dall'entrata in vigore della suddetta delibera, ai vincoli di prezzo massimo che saranno definiti al termine del procedimento di cui alla delibera n. 26/08/CONS e, più precisamente, ai valori del *glide path* indicati per la categoria "Altri Operatori". Relativamente, invece, ai servizi di terminazione su numerazioni geografiche forniti attraverso rete mobile (attualmente offerti da Vodafone e Telecom Italia – cfr. servizi Maxxi TIM), l'Autorità ritiene opportuno che eventuali obblighi di non discriminazione interna-esterna, separazione contabile ed amministrativa nonché di contabilità dei costi e di controllo dei prezzi, debbano essere definiti nell'ambito dell'analisi del mercato della terminazione su rete mobile (mercato n. 7 - ex mercato n. 16).

21. A tale riguardo, nel corso del procedimento istruttorio Telecom Italia ha rappresentato di aver stipulato un accordo di Interconnessione con Vodafone in data 6 luglio 2007. Suddetto accordo prevede, per quanto concerne la terminazione del traffico diretto verso numerazioni geografiche utilizzate dall'operatore interconnesso per i servizi convergenti fisso-mobile, che la stessa Telecom Italia provvede ad applicare, secondo un principio di simmetria, le condizioni economiche previste per la terminazione via SGT su rete Telecom Italia di cui all'Offerta di Riferimento.

    Pertanto, visto che la definizione dei prezzi di terminazione su numerazioni geografiche utilizzate per i servizi convergenti fisso-mobile è negoziata tra gli operatori interessati, e rilevato che il prezzo pubblicato da Telecom Italia nella propria Offerta è quello contrattualizzato con Vodafone, l'Autorità non ha ravvisato gli estremi di alcun intervento, nel merito, nell'ambito del presente procedimento.

22. Con riferimento al precedente punto 13 l'Autorità ribadisce quanto espresso nella delibera n. 27/08/CIR, ovvero l'opportunità che Telecom Italia, tenuto conto della capillarità di interconnessione *reverse* della propria rete, gestisca i transiti nel rispetto del principio della massima efficienza e renda trasparente le tariffe applicate.

23. Con riferimento al servizio di *transito con routing number C60* e a quanto richiamato dagli Operatori nel precedente punto 14, l'Autorità aveva rappresentato, nel punto 108 della delibera n. 27/08/CIR, l'opportunità della applicazione di un principio economico secondo il quale l'Operatore da cui ha origine la chiamata si fa carico dei costi di terminazione dell'Operatore *recipient*, dei costi di transito dell'Operatore *Donor* e, nel caso in cui non

sia direttamente interconnesso all'Operatore *Donor*, dei costi di transito a Telecom Italia (o altro Operatore di transito selezionato)[1]. L'Autorità, nel ribadire quanto già espresso nella delibera n. 27/08/CIR, ritiene che gli Operatori debbano concordare con sollecitudine, nell'ambito dell'Accordo Quadro relativo ai passaggi dei clienti tra Operatori di rete fissa, soluzioni tecniche per l'aggiornamento del *database* dei numeri portati che consentano l'applicazione del modello economico sopra richiamato. L'Autorità si riserva di intervenire al fine di facilitare il raggiungimento di una soluzione tecnica condivisa.

III. FATTURAZIONE DEL TRAFFICO DI INTERCONNESSIONE

Le osservazioni degli Operatori

24. Con riferimento al servizio di transito ed, in generale, a tutti i servizi a traffico, alcuni Operatori lamentano che i dettagli forniti da Telecom Italia nelle relative fatture, contrariamente a quanto previsto dall'art.14 della delibera n. 417/06/CONS (comma da 9 a 13) e a quanto espresso dall'Autorità nella delibera n. 27/08/CIR (cfr. punto 66), non sono corredati da un'adeguata legenda che possa consentire all'Operatore interconnesso di risalire alle caratteristiche del servizio fatturato.

25. Sul punto precedente gli Operatori richiamano quanto già rappresentato in sede di approvazione dell'Offerta di Riferimento di Interconnessione 2008 e riportato dall'Autorità nei punti 64 e 65 della delibera n. 27/08/CIR.

Le Osservazioni di Telecom Italia

26. Telecom Italia rappresenta che, per quanto riguarda il servizio di transito (cfr. Manuale delle procedure dell'Offerta di Riferimento in oggetto 2009, pag. 37), in caso di contestazioni, l'Operatore ha la facoltà di indicare in maniera puntuale la singola chiamata o le singole chiamate per le quali intende verificare, congiuntamente con Telecom Italia, l'importo di terminazione relativo alla numerazione terminata ed i livelli di rete interessati dal transito della chiamata. Le modalità e le procedure per effettuare tale verifica sono previste negli Allegati al *Contratto Standard di interconnessione*.

Le considerazioni dell'Autorità

27. L'Autorità, con riferimento ai due punti precedenti (24 e 25) e nell'ottica di dare maggiore trasparenza alle fatture prodotte da Telecom Italia, ribadisce quanto già espresso nel punto 66 alla delibera n. 27/08/CIR, richiedendo alla stessa di adoperarsi per fornire, qualora alcune informazioni non fossero ancora disponibili e per quanto praticabile, le informazioni richieste dagli Operatori interconnessi.

---

[1] Al fine di poter applicare correttamente tale modello (consentendo all'Operatore che effettua il transito di fatturare correttamente il traffico terminato su rete Donor e quello terminato su altra rete, nel caso di numeri portati) tutti gli Operatori debbano adeguare le proprie procedure ai fini dell'aggiornamento e fornitura del database dei numeri portati, ai sensi di quanto previsto dall'art. 38 comma 5 della delibera n. 417/06/CONS. In via prospettica, l'Autorità aveva ritenuto necessario che la tempistica di tale aggiornamento dei database si riduca, arrivando idealmente all'aggiornamento in tempo reale. L'Autorità, inoltre, considerato che gli Operatori necessitano di un certo tempo per implementare un sistema di accounting e fatturazione in grado di gestire il modello sopra rappresentato e per realizzare la procedura di aggiornamento automatico in tempo reale dei Data Base, aveva ritenuto opportuno che il modello economico sopra rappresentato entrasse in vigore a valle della definizione delle relative procedure, con tempistiche da concordare con gli operatori nell'ambito dell'Accordo Quadro tra Operatori.

IV. ACCESSO A SERVIZI DI EMERGENZA E DI PUBBLICA UTILITA'

Le osservazioni degli Operatori

28. Alcuni Operatori, in via preliminare, richiamano quanto espresso in sede di approvazione dell'Offerta di Riferimento di Interconnessione 2008 e riportato dall'Autorità nei punti 72-74 della delibera n. 27/08/CIR. Viene inoltre richiamato l'art.1, comma 1, lettera *a,* della delibera 1/00/CIR[2] e il punto 758 dell'allegato A della delibera n. 417/06/CONS[3], secondo cui, nel caso di accesso a numerazioni non geografiche, Telecom Italia remunera l'operatore d'accesso per il servizio di originazione del traffico e consegna al punto di interconnessione con la rete di Telecom Italia.

29. In merito al punto sopra esposto, alcuni Operatori lamentano che Telecom Italia (cfr. sez. 14.3.2.1 OR 2009), nel caso della numerazione 114 (Emergenza maltrattamenti dei minori), adotta un modello di terminazione, non prevedendo alcuna remunerazione per le prestazioni erogate dall'operatore dalla cui rete origina la chiamata, nonostante la presenza di un contratto tra Telecom Italia ed il gestore del centro servizi. Gli Operatori scriventi ritengono, pertanto, l'applicazione del modello di terminazione summenzionato non conforme alla normativa sopra richiamata.

30. Alla luce di quanto sopra esposto i suddetti Operatori richiedono all'Autorità un intervento volto alla applicazione del modello economico di originazione nell'accesso ai servizi offerti su numerazione 114 e che, pertanto, l'Operatore di accesso sia remunerato da Telecom Italia per il servizio di originazione, senza nulla pretendere per la terminazione del traffico relativo.

31. In generale, si richiede all'Autorità di svolgere una attenta attività di vigilanza sui contratti stipulati da Telecom Italia con i soggetti che gestiscono le numerazioni 112, 113, 115, 118 e 117.

Considerazioni di Telecom Italia

32. Con riferimento al servizio 114, Telecom Italia ha rappresentato di fornire al Centro Servizi le linee di fonia, i servizi di Rete Intelligente, la Rete Dati e la raggiungibilità da tutte le reti interconnesse. Per quanto riguarda il modello economico sono di seguito sintetizzate le singole componenti del servizio 114 che sono remunerate a Telecom Italia:

   ⇒ Riconoscimento da parte degli Operatori Interconnessi dei costi relativi alla presa in carico delle chiamate, da qualunque area *gateway* cui essi sono interconnessi, e instradate fino all'SGU posto all'interno della stessa *area gateway*. Tale circostanza consentirebbe di raggiungere il Centro Servizi solo nel caso in cui la relativa sede si trovasse all'interno della stessa area *gateway* cui l'Operatore consegna la chiamata

---

[2] "*…con riferimento all'accesso di abbonati di un operatore ai servizi non geografici di un operatore interconnesso, si applica il principio generale per cui i ricavi derivanti da tali servizi spettano integralmente all'operatore a cui è stata assegnata la relativa numerazione. All'operatore dalla cui rete origina la chiamata spettano invece i ricavi per il trasporto della chiamata e gli eventuali ricavi relativi alla prestazione di fatturazione e alla copertura dell'eventuale rischio di insolvenza. L'offerta di interconnessione di riferimento di Telecom Italia ed i contratti di interconnessione devono essere allineati a tale principio*".

[3] "*…per i numeri di emergenza e pubblica utilità, in presenza di un contratto tra Telecom Italia ed il gestore del centro servizi che copra l'onere relativo alla prestazione, viene applicato il modello di raccolta richiamato dall'art. 1 della delibera n. 1/00/CIR*".

diretta al 114 (si richiama che le due sedi del centro servizi sono situate nel distretto di Milano);

⇒ Riconoscimento, da parte di Telefono Azzurro a Telecom Italia, oltre che dei contributi e canoni di accesso e dei contributi relativi alla gestione del servizio di rete intelligente (ad esempio per la ripartizione del carico di traffico presso le due sedi del Centro Servizi), anche di un corrispettivo minutario per il trasporto del traffico consegnato dagli OLO presso le aree *gateway* diverse da quelle di Milano. Quest'ultimo corrispettivo pertanto remunera i costi non coperti dagli importi di cui al punto precedente e legati al fatto che tutte le chiamate, consegnate su SGT posti al di fuori dell'area *gateway* relativa a Milano, devono essere comunque instradate presso uno dei due Centro Servizi (siti a Milano). Telecom Italia ritiene pertanto applicabile, per il servizio 114, il modello di terminazione, in coerenza con quanto disposto nella delibera n. 27/08/CIR.

Considerazioni dell'Autorità

33. Si richiama che l'Autorità si era già espressa nel merito nelle premesse alla delibera n. 27/08/CIR nei punti 75-77. Nello specifico l'Autorità aveva rappresentato che per i servizi di emergenza risulta applicabile il modello di terminazione solo qualora il gestore del servizio remuneri i soli costi non coperti dal prezzo di terminazione versato a Telecom Italia dall'OLO interconnesso. Nel caso in specie la Scrivente evidenzia che l'Operatore di origine remunera Telecom Italia per i costi di terminazione a livello di singolo SGT, laddove viceversa la chiamata, consegnata da qualunque area *gateway* in Italia, richiede nella maggior parte dei casi una terminazione doppio SGT. A sua volta il centro servizi remunera Telecom Italia per i costi dell'interrogazione della Rete Intelligente, per gli oneri gestionali e operativi/progettuali correlati alla specifica configurazione del servizio richiesto da Telefono Azzurro e per i costi di terminazione non coperti dall'Operatore interconnesso (pari alla differenza tra terminazione doppio SGT e terminazione SGT). L'Autorità ritiene, in conclusione, che il modello adottato da Telecom Italia sia coerente con quanto espresso nella delibera n. 27/08/CIR.

V. CALL COMPLETION TO BUSY SUBSCRIBER (CCBS)

Le osservazioni degli Operatori

34. Con riferimento alla prestazione del servizio di CCBS (par. 19.14 dell'Offerta di Riferimento), alcuni Operatori evidenziano che la delibera n. 417/06/CONS (art. 14, comma 44) ha imposto a Telecom Italia di presentare agli operatori interconnessi una soluzione tecnica per la realizzazione della stessa su flussi condivisi tra il traffico in transito con funzione di CCBS e il traffico in semplice terminazione senza funzione di CCBS, superando la ripartizione in fasci distinti. Tuttavia, l'Offerta di Riferimento 2009 continua a prevedere la predetta limitazione che comporta in capo all'Operatore di transito gravi inefficienze, in quanto i flussi dedicati, rimanendo in gran parte inutilizzati, rendono la fornitura del relativo servizio ingiustificatamente onerosa.

35. Si chiede, pertanto, di imporre a Telecom Italia il rispetto dell'art. 14, comma 44, della delibera n. 417/06/CONS eliminando la limitazione su evidenziata.

Le osservazioni di Telecom Italia

36. Telecom Italia richiama che il servizio *Call Completion to Busy Subscriber* (CCBS) consente ad un utente chiamante, qualora compatibile (ad es. utenza POTS *simplex* non portata) con il servizio ed a seguito di un tentativo di chiamata fallito per utente chiamato occupato, di richiedere alle reti delle parti la richiamata automatica verso il chiamato desiderato appena quest'ultimo si rende libero. Telecom Italia rappresenta che per lo scenario di richiamata in fonia, estesa ad operatori interconnessi mediante transito sulla rete di un Operatore terzo, è necessario concordare le modalità tecniche opportune in accordo con gli *standard* ETSI in materia (ed eventuali specifiche tecniche di interconnessione nazionali), anche sotto il profilo dello specifico livello di attestazione della rete di transito e degli scenari di chiamata possibili. In assenza di uno standard ETSI in materia, ovvero di una specifica tecnica di interconnessione nazionale, Telecom Italia si rende disponibile a negoziare bilateralmente una soluzione tecnica per tale particolare scenario di transito per la sola richiamata in fonia, evidenziando l'esigenza tecnica e gestionale di utilizzare fasci logici di interconnessione dedicati tra Telecom Italia e l'Operatore terzo di transito.

Considerazioni dell'Autorità

37. L'Autorità, nel richiamare quanto stabilito dalla delibera n. 417/06/CONS (art. 14, comma 44): "*Telecom Italia presenta agli operatori interconnessi una soluzione tecnica per la realizzazione della funzione CCBS (Call Competition Busy subscriver Completion to Busy Subscriber) su flussi di interconnessione condivisi tra traffico in transito con funzione di CCBS e traffico in semplice terminazione senza funzione CCBS. La soluzione tecnica supera l'attuale ripartizione in fasci distinti, è concordata con gli operatori interconnessi ed adottata, a richiesta, da tutti gli operatori di terminazione",* e preso atto, stante quanto dichiarato da Telecom Italia, della attuale indisponibilità di specifiche tecniche tali da consentire la funzionalità richiesta, ritiene che Telecom Italia debba fornire la propria disponibilità ad affrontare la questione in un apposito tavolo tecnico, con gli Operatori interessati, al fine di individuare una soluzione tecnica praticabile.

VI. ACCESSO DI ABBONATI TELECOM ITALIA AI SERVIZI SU NNG DI ALTRO OPERATORE

Gestione delle frodi

Le osservazioni degli Operatori

38. Alcuni Operatori, in via preliminare, evidenziano quanto riportato da Telecom Italia a pag. 13-14 dell'allegato all'Offerta di Riferimento in oggetto relativo all'accesso di abbonati di Telecom Italia ai servizi su numerazioni non geografiche (NNG) di altro operatore, ovvero:

    "*Telecom Italia e l'Operatore assegnatario della numerazione si impegnano, in caso di ipotesi di frode e/o truffa, a darsi tempestivamente comunicazione fornendo reciprocamente le relative evidenze documentali.*

    In particolare Telecom Italia, in linea con quanto previsto all'art. 4 commi 12 e 13 della delibera n. 27/08/CIR fornisce all'Operatore:

- *una prima comunicazione, di "preavviso di ipotesi di frode", entro 30 giorni dalla data di rilevazione del traffico sospetto. Tale comunicazione conterrà, oltre alle evidenze documentali le seguenti informazioni: numeri telefonici delle linee chiamanti (oscurate nelle ultime tre cifre nel rispetto del D.lgs. 196/2003 recante il Codice in materia di tutela dei dati personali, tranne nel caso di frode da intromissione che sarà adeguatamente specificata), il periodo di riferimento del traffico svolto, la numerazione chiamata, l'importo complessivo e per singola numerazione (IVA esclusa).*

- *una seconda comunicazione, entro 135 giorni dalla data di rilevazione del traffico sospetto, di conferma di ipotesi di frode in cui si riporta evidenza della presentazione dell'esposto denuncia all'Autorità Giudiziaria e l'importo esatto oggetto di sospensione dei pagamenti.*

Telecom Italia, inoltre, potrà porre in essere tutte le azioni ritenute idonee al fine di tutelare i propri interessi, sia diretti che indiretti e quelli dei suoi Clienti. Tali azioni potranno consistere:

- *nella disabilitazione dell'accesso alle Numerazioni Non Geografiche in esame per le linee dei singoli clienti finali interessati o che lo richiedano;*

- *nello sbarramento, previo avviso alle competenti Autorità, delle Numerazioni Non Geografiche in esame;*

- *nel mancato addebito nei confronti dei clienti finali degli importi riferiti a presunte frodi rilevate prima del calcolo dei Conti Telecom, previa presentazione di relativa denuncia all'Autorità Giudiziaria. Detti importi saranno comunque restituiti all'Operatore tramite rimessa bancaria diretta nel caso in cui i relativi procedimenti penali si concludano con l'emanazione di un provvedimento di insussistenza del fatto di reato.*

- *nella sospensione del versamento a favore dell'Operatore delle somme corrisposte a TI dai Clienti in relazione a traffico presuntivamente fraudolento, versando le eventuali somme pagate dai clienti su un conto corrente creato ad hoc in attesa del pronunciamento delle Autorità Giudiziarie competenti. Qualora dette somme fossero già state versate all'Operatore, le stesse saranno recuperate da Telecom Italia al primo pagamento utile e versate nel predetto conto corrente ad hoc".*

Con riferimento a quanto sopra riportato, gli Operatori evidenziano i seguenti profili di criticità:

⇒ previsione della facoltà di Telecom Italia di procedere alla sospensione dei pagamenti a favore dell'Operatore delle somme corrisposte a Telecom Italia stessa da parte dei clienti/utenti in relazione a traffico presuntivamente fraudolento;

⇒ previsione della facoltà da parte di Telecom di Italia di sospendere la fatturazione agli utenti finali degli importi riferiti a presunte frodi;

⇒ ambiguità relative ai riferimenti alle denunce all'Autorità Giudiziaria.

39. In particolare, gli Operatori ritengono che il vigente principio dell'incassato, secondo cui Telecom Italia versa all'Operatore solo gli importi effettivamente incassati dall'utenza finale, determinando lo spostamento in capo all'Operatore, titolare del credito e assegnatario delle numerazioni, di ogni rischio legato al mancato incasso di quanto fatturato all'utente finale, comporti il venir meno di qualsiasi motivazione giuridica a supporto della possibilità da parte di Telecom Italia di sospendere i pagamenti agli Operatori interconnessi degli importi incassati e di spettanza di questi ultimi.

40. In contrasto con il principio di fatturazione conto terzi è, parimenti, la facoltà da parte di Telecom Italia di non addebitare agli utenti finali gli importi riferiti a presunte frodi.

41. Secondo gli Operatori, appare infine contradditorio (non potendosi restituire somme che non sono state fatturate) quanto riportato da Telecom Italia a pag. 13-14 del documento su citato, laddove enuncia da un lato "*il mancato addebito nei confronti dei clienti finali degli importi riferiti a presunte frodi*", e dall'altro che gli importi in parola "*saranno comunque restituiti all'Operatore tramite rimessa bancaria diretta*" nel caso in cui i procedimenti penali avviati sulla base di denuncie all'Autorità giudiziaria si concludano con l'emanazione di un provvedimento di insussistenza del fatto di reato. A tal riguardo, viene inoltre evidenziato che Telecom Italia vincola la restituzione di somme di spettanza degli Operatori non solo alla conclusione del procedimento giudiziale, ma addirittura ad una specifica evenienza quale la "*emanazione di un provvedimento di insussistenza del fatto di reato*" con ciò lasciando intendere che in tutti i restanti casi, inclusi quelli di archiviazione dei procedimenti con altre motivazioni ed indipendentemente dalla esistenza di palesi violazioni contrattuali, le somme non verranno fatturate, ovvero resteranno vincolate su un conto corrente di Telecom Italia.

42. A riguardo, inoltre, gli Operatori segnalano che la facoltà di sospensione del versamento a favore dell'Operatore e la facoltà di sospendere la fatturazione ai clienti finali degli importi riferiti a presunte frodi, erano assenti sia nell'OR 2007 (del 5 settembre 2007) e sia nella prima versione dell'OR 2008 (del 30 ottobre 2007) dove peraltro già vigeva il principio dell'incassato e della fatturazione conto terzi, e sono state introdotte unilateralmente da Telecom Italia nella ripubblicazione dell'OR 2008 (in data 15 luglio 2008) peraltro non oggetto di valutazione da parte dell'Autorità e ribadite nella attuale OR 2009.

43. Ciò considerato, gli Operatori richiedono l'eliminazione della facoltà da parte di Telecom Italia di sospendere il versamento a favore dell'Operatore delle somme incassate dagli utenti finali e della facoltà del mancato addebito ai clienti finali degli importi riferiti a presunti frodi.

Le conciliazioni

44. Con riferimento ai costi di conciliazione, alcuni Operatori ritengono iniqua una ripartizione di suddetti costi in parti uguali, potendosi verificare che l'Operatore titolare di un diritto di credito esiguo (come accade nella pratica per gli Operatori titolari di numerazioni a sovrapprezzo attraverso cui vengono erogati servizi di informazione elenco abbonati) si trovi nella situazione di dover sostenere dei costi di conciliazione superiori rispetto al valore del credito medesimo. Pertanto, si richiede di suddividere il costo della conciliazione in quote proporzionali ai singoli importi contestati, tenendo conto non solo di quelli riferiti alle NNG di ciascun OLO ma anche degli importi contestati riferiti alle direttrici di Telecom Italia.

Gestione delle insolvenze

45. Alcuni Operatori evidenziano che a pag. 18 del documento "*Accesso di abbonati Telecom Italia ai servizi su numerazioni non geografiche di altro Operatore: remunerazione per il servizio di fatturazione conto terzi*" è previsto che laddove il cliente paghi parzialmente una fattura, senza specificare quale parte di questa intende contestare, il *quantum* viene ripartito dando priorità assoluta ai crediti di Telecom Italia relativi al canone di accesso, al traffico telefonico verso direttrice fissa, mobile ed internazionale, ovvero relativi ai servizi regolamentati, per poi corrispondere il residuo proporzionalmente a ciascun Operatore titolare di NNG (ovvero per servizi definiti deregolamentati) ivi comprese le proprie divisioni commerciali. A riguardo, gli Operatori ritengono tale previsione in netto contrasto con qualsivoglia principio civilistico di imputazione di un pagamento parziale in assenza di una esplicita volontà del cliente. Si chiede, pertanto, un intervento dell'Autorità al fine di ripartire quanto da Telecom Italia incassato tra tutti gli Operatori titolari di crediti in misura proporzionale agli importi esposti in fattura.

46. Alcuni Operatori evidenziano la mancata revisione dell'importo massimo di insoluto oggetto di una azione di recupero crediti che, ai livelli previsti dalle precedenti Offerte di Riferimento, è ritenuto eccessivo. Nel merito alcuni Operatori ritengono inoltre che la soglia di insolvenza per affidare l'incarico di recupero del credito dovrebbe essere distinta tra clientela residenziale ed affari. Nel caso di clientela residenziale, in particolare, è ritenuta congrua una soglia di 50,00 Euro. Si chiede, pertanto, un intervento dell'Autorità al fine di fissare tale soglia distinta per la clientela residenziale ed affari e che la soglia relativa alla clientela residenziale non superi la somma suindicata.

Le osservazioni di Telecom Italia

Gestione delle frodi

47. Telecom Italia richiama che con l'attuazione da parte del Governo della direttiva 2005/60/CE concernente la prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo, nonché della direttiva 2006/70/CE che ne reca misure di esecuzione, è stato introdotto, per la prima volta nell'ambito dei reati, presupposto per l'applicazione del D.Lgs. 231/01, il reato di ricettazione (art. 648 c.p.).

    Telecom Italia ritiene, alla luce delle norme sopra richiamate, che in tutti i casi in cui la stessa acquisisce consapevolezza della natura fraudolenta del traffico deve astenersi dal:

    - fatturare al cliente somme relative a traffico individuato dai propri sistemi antifrode come presuntivamente fraudolento ed, in ragione di ciò, denunciato. L'addebito al cliente delle somme riferite a tale tipologia di traffico, potrebbe costituire, infatti, il primo anello della catena del reato di ricettazione che verrebbe a chiudersi con la corresponsione di tali somme (costituenti il profitto del reato) al beneficiario finale.

- incassare, ovvero tentare il recupero del credito riferito a traffico individuato come fraudolento, in una fase successiva rispetto alla fatturazione;

- versare agli OLO ovvero ai Centri Servizi le somme eventualmente incassate e riferite a traffico individuato come presuntivamente fraudolento.

La consapevolezza della natura fraudolenta del traffico può essere acquisita da Telecom Italia in via diretta (verifica della fraudolenza da parte dei sistemi interni "antifrode" e contestuale presentazione di una denuncia all'Autorità Giudiziaria) o indiretta (denuncia del cliente che disconosce alcune voci di traffico riportate in fattura).

Sussistono dei casi in cui, a fronte della diretta rilevazione della natura fraudolenta del traffico da parte di Telecom Italia con contestuale presentazione di denuncia, le somme riportate in fattura vengono, nondimeno, corrisposte dai clienti (per mera noncuranza, per ragioni connesse al pagamento tramite domiciliazione bancaria, ecc.). Telecom Italia ritiene che anche in tali casi sussista l'obbligo, a proprio carico, di non disporre di tali somme.

Telecom Italia segnala, nello specifico, che l'art. 8 della delibera n. 179/03/CSP, ripreso come principio generale oltre che dalla delibera n. 418/07/CONS anche dalla delibera n. 95/08/CONS, prevede testualmente che: "*In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, vengono rimborsati. Se l'organismo di telecomunicazioni dimostra che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi sono addebitati all'utente*."

Le conciliazioni

48. Telecom Italia richiama che il processo di conciliazione può essere svolto esperendo le seguenti procedure extragiudiziali:

- **La procedura di Conciliazione di Telecom Italia**, consistente in una risoluzione extragiudiziale delle controversie, che avviene in una fase successiva a quella del reclamo presentato ai canali ordinari (servizio telefonico 187/191 o reclamo scritto) da parte dei clienti Telecom Italia. Nel caso di conciliazioni che riguardano una fattura emessa da Telecom Italia con addebiti, disconosciuti dal cliente, relativi a traffico effettuato verso NNG di più Operatori, il prezzo della conciliazione è tra essi equamente ripartito. Telecom Italia, ai sensi di quanto previsto dalla delibera n. 27/08/CIR, ha sottoposto la seguente valorizzazione delle attività da essa svolte, effettuata sulla base di un costo orario del personale di Telecom Italia pari a € 48,81:

Attività	**Risorse TI coinvolte**	**Minuti** (valore stimato su lavorazioni analoghe)	**Costi (€)**
Ricezione del reclamo effettuato da parte del cliente e sua lavorazione*	Personale del Customer Care (187 e 191)		
Ricezione della domanda di conciliazione, gestione operativa della pratica ed invio della stessa al Customer Care per l'analisi della situazione del cliente: 1. Inserimento della richiesta sui sistemi: protocollo, registrazione dati su applicativo documentale di riferimento (CONARB) 2. Assegnazione pratica al personale dedicato alla lavorazione 3. Apertura esigenza sui sistemi commerciali (CRM) 4. inserimento codici di reclamo sui sistemi amministrativi (PACI) 5. attività di richiesta blocco eventuali azioni gestionali presenti sul cliente	Segreteria dell'ufficio di Conciliazione (COP)		
Analisi della situazione del cliente, volta ad acquisire tutti gli elementi utili per l'istruzione della conciliazione stessa; reinvio dell'analisi alla Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione: 1. analisi della pratica in considerazione della tipologia di reclamo 2. consultazione sistemi informativi in relazione alla tipologia di reclamo 3. analisi storico cliente 4. verifica situazione amministrativa 5. eventuali sistemazioni gestionali necessarie sul cliente (emissione ordinativi a regolarizzazione, ecc.) 6. eventuali richiesta di supporto ad altre strutture aziendali per il recupero di informazioni non in ambito Customer Care 7. predisposizione e stesura della relazione, stampa documentazione, reinvio completo della pratica alla Segreteria di Conciliazione	Personale del Customer Care (187 e 191)		
Verifica dell'istruttoria e convocazione dei conciliatori (uno di TI e uno delle Associazioni dei Consumatori) e trasmissione dell'esito delle analisi predette	Segreteria dell'ufficio di Conciliazione (COP)		
Audizione di conciliazione, con redazione di verbale di chiusura della procedura	Conciliatori di TI e Segretario dell'Ufficio di conciliazione (COP)		
Attività operative a seguito definizione della conciliazione come da verbale di chiusura della procedura 1. emissione Nota di Credito o Partite Varie contabili, e predisposizione di tutte le operatività per adempimento accordi da verbale 2. eventuali sistemazioni gestionali necessarie sul cliente per adempimento accordi da verbale 3. ripristino posizione cliente sui sistemi del credito	Personale del Customer Care (187 e 191)		
Valore medio a Regime Procedura Conciliazione Telecom Italia (Fonte: COP Consumer/Business- Process Development; ERA.PTC)			
Ricarico del 15 % a titolo costi di fatturazione verso OLO e costi di struttura			
Costo Complessivo Procedura Conciliazione presso Telecom Italia			**168,39**

- **La procedura di conciliazione dinanzi al CORECOM o alle Camere di Commercio**, è regolata dall'art. 3 della delibera n. 173/07/CONS, emanata in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE. Telecom Italia, ai sensi di quanto previsto dalla delibera n. 27/08/CIR, ha proposto la seguente valorizzazione delle attività da essa svolte, effettuata sulla base di un costo orario del personale di Telecom Italia pari a € 48,81:

Attività	**Risorse TI coinvolte**	**Minuti** (valore stimato su lavorazioni analoghe)	**Costi (€)**
Ricezione del reclamo effettuato da parte del cliente e sua lavorazione*	Personale del Customer Care (187 e 191)		
Ricezione della domanda di conciliazione, gestione operativa della pratica ed invio della stessa a Nucleo dedicato per l'attività: 1. Inserimento della richiesta sui sistemi: protocollo, registrazione dati su applicativo documentale di riferimento (AMT) 2. Assegnazione pratica al personale dedicato alla lavorazione 3. Apertura esigenza sui sistemi commerciali (CRM) 4. inserimento codici di reclamo sui sistemi amministrativi (PACI) 5. attività di richiesta blocco eventuali azioni gestionali presenti sul cliente	Personale del Customer Care (187 e 191)		
Analisi della situazione del cliente, volta ad acquisire tutti gli elementi utili per l'istruzione della conciliazione stessa; inserimento documentazione nei sistemi 1. analisi della pratica in considerazione della tipologia di reclamo 2. consultazione sistemi informativi in relazione alla tipologia di reclamo 3. analisi storico cliente 4. verifica situazione amministrativa 5. eventuali sistemazioni gestionali necessarie sul cliente (emissione ordinativi a regolarizzazione, ecc.) 6. eventuali richiesta di supporto ad altre strutture aziendali per il recupero di informazioni non in ambito Customer Care 7. predisposizione e stesura della relazione, stampa documentazione ed inserimento documentazione nei sistemi predisposti	Personale del Customer Care (187 e 191)		
Organizzazione della partecipazione alle udienze fissate in calendario	Personale del Customer Care (187 e 191)		
Verifica ed aggiornamento dell'istruttoria per trasmissione dell'esito al Conciliatore	Personale del Customer Care (187 e 191)		
Audizione di conciliazione presso le sedi Co.re.Com. CCIAA per chiusura della procedura	Conciliatori di TI in ambito Customer Care		
Attività operative a seguito definizione della conciliazione come da verbale di chiusura della procedura 1. emissione Nota di Credito o Partite Varie contabili e predisposizione di tutte le operatività per adempimento accordi da verbale 2. eventuali sistemazioni gestionali necessarie sul cliente per adempimento accordi da verbale 3. ripristino posizione cliente sui sistemi del credito	Personale del Customer Care (187 e 191)		
Valore medio a Regime Procedura Conciliazione Telecom Italia (Fonte: COP Consumer/Business - Process Development; ERA.PTC)			
Ricarico del 15 % a titolo costi di fatturazione verso OLO e costi di struttura			
Costo Complessivo Procedura Conciliazione presso Corecom/CCIAA			**224,53**

Gestione delle insolvenze

49. Con riferimento all'oggetto, Telecom Italia ritiene che la previsione di dare priorità ai propri crediti si pone in coerenza alle disposizioni del Codice Civile che, in particolare all'art. 1193, prevede che in mancanza di una dichiarazione del pluri-debitore su quale debito intende soddisfare nel momento in cui effettua un pagamento, quest'ultimo deve essere imputato, tra più debiti scaduti, a quello meno garantito e tra più debiti ugualmente garantiti, al più oneroso per il debitore. A tale riguardo Telecom Italia richiama la delibera n. 381/08/CONS laddove conferma la facoltà dell'organismo di telecomunicazioni di prevedere strumenti di autotutela (quale è la sospensione del servizio) ed impone - in caso di pagamento parziale degli importi fatturati, con disconoscimento di addebiti afferenti a servizi a sovrapprezzo - il divieto di sospendere il servizio di base (cfr. art 1, comma 3, lett a)[4] anche nelle ipotesi di ripetuti ritardi nei pagamenti e di presunta frode relativa ai servizi a sovrapprezzo, così come impone il divieto di effettuare le correlate azioni gestionali. Per contro, il mancato pagamento del servizio base (che nella sostanza esclude i servizi a sovrapprezzo, cui non sono applicabili le Condizioni Generali di Abbonamento - CGA) può comportare una sospensione del servizio ai sensi dell'art. 19 delle CGA. In sintesi, quindi, il mancato pagamento del servizio base comporta la sospensione del servizio, cosa viceversa non possibile, ai sensi della delibera succitata, per i servizi a sovrapprezzo. Telecom Italia, riallacciandosi all'art. 1193 del Codice Civile, pertanto, ritiene che il servizio di base (canone + traffico geografico) sia meno garantito nella misura in cui il relativo mancato pagamento comporta la sospensione del servizio ai sensi dell'art. 19 delle Condizioni Generali di Abbonamento, misura non applicabile al traffico non geografico, per le ragioni suddette. Sempre in linea con tale disposizione civilistica, Telecom Italia effettua poi un'imputazione in modo proporzionale tra i vari debiti ugualmente onerosi, qualora il pagamento parziale consenta di coprire anche le voci di addebito riferite a servizi a sovrapprezzo, secondo un criterio di parità di trattamento tra numerazioni di Telecom Italia e di altri Operatori.

Le considerazioni dell'Autorità

Gestione delle frodi

50. Si richiama che la questione della gestione delle frodi nell'ambito del servizio di fatturazione offerto da Telecom Italia per l'accesso dei propri abbonati alle numerazioni non geografiche di altri Operatori era stato affrontato in sede di approvazione dell'Offerta di Riferimento di Interconnessione valida per il 2007, con delibera n. 107/07/CIR. Si richiama che in tale ambito vigeva il principio cosiddetto della "doppia fatturazione" con titolarità del credito in capo a Telecom Italia: Telecom Italia fatturava al cliente finale e l'OLO fatturava a Telecom Italia per il traffico diretto a Numerazioni Non Geografiche attestate sulla propria rete. In tale ambito regolamentare Telecom Italia era tenuta ad utilizzare, per se stessa e per gli OLO, le funzionalità di controllo per prevenire le frodi, secondo un principio di parità di trattamento. L'Operatore interconnesso veniva avvisato in caso i sistemi di Telecom Italia rilevassero traffico relativo a casi di sospetta frode. Si richiama infine che i contratti di interconnessione in alcuni casi prevedevano la

[4] "Ai fini indicati al comma 2 e ferme restando le disposizioni vigenti in materia di sospensione dei servizi di comunicazione elettronica, ove l'abbonato abbia presentato un reclamo per disconoscere determinati addebiti relativi a servizi a sovrapprezzo ed effettuato il pagamento per i rimanenti importi, all'operatore è consentito solo sospendere il servizio relativamente ai servizi a sovrapprezzo interessati dal mancato pagamento ed è vietato:

a) sospendere il servizio di base, anche nelle ipotesi di ripetuti ritardi nei pagamenti, di ripetuti mancati pagamenti e di presunta frode relativi ai servizi a sovraprezzo;"

sospensione cautelativa della corresponsione delle somme dovute agli Operatori assegnatari delle numerazioni non geografiche, nel caso di chiamate che presentavano le caratteristiche di traffico fraudolento (cd. presunte frodi) in base ai dati di rilevazione dei sistemi anti-frode di Telecom Italia (cifr. art.3, commi 9-10 e 11). L'Autorità aveva ritenuto pertanto opportuno, in suddetto contesto normativo, chiarire i termini del regime di gestione di insolvenza e delle frodi, al fine di tutelare l'Operatore di accesso (Telecom Italia) rispetto alle perdite per crediti insoluti e frodi oltre che allo scopo di definire una procedura, da inserire nell'Offerta di Riferimento, per la segnalazione e la gestione delle truffe/frodi che sia comune a tutti gli operatori assegnatari di NNG (parità di trattamento). La procedura indicava i termini a fronte dei quali Telecom Italia poteva attuare la sospensione cautelativa della corresponsione delle somme dovute agli Operatori assegnatari delle numerazioni non geografiche, quali l'avvio di appositi procedimenti istruttori presso l'Autorità Giudiziaria competente, la tempestiva comunicazione all'Operatore interconnesso, l'impiego dei sistemi antifrode che documentino l'afferenza del traffico in oggetto alla fattispecie di "presuntiva fraudolenza".

51. La questione della gestione delle frodi nell'ambito dell'Offerta di Riferimento di Interconnessione viene di nuovo affrontata in sede di approvazione del Listino 2008, con la delibera n. 27/08/CIR. Si richiama che in tale sede, anche a seguito della richiesta di revisione del quadro normativo sollevata da Telecom Italia al fine di porre termine alle elevate perdite dalla stessa sostenute per crediti insoluti (cosiddette insolvenze) e frodi, l'Autorità aveva approvato il sistema di gestione cosiddetto della *fatturazione conto terzi*, per cui Telecom Italia versava, all'Operatore titolare del traffico verso NNG, soltanto le somme effettivamente incassate. In tale contesto normativo la delibera n. 27/08/CIR riportava, all'art. 4, commi 12, 13, 14 quanto segue:

12.*Telecom Italia fornisce, al fine di consentire all'Operatore interconnesso di monitorare in tempo utile eventuali situazioni di frode, una prima comunicazione tempestiva delle rilevazioni di traffico anomalo e, in seguito agli accertamenti necessari, la relativa conferma.*

13.Telecom Italia include, nell'Offerta di Riferimento, le tempistiche della prima notifica di sospetta frode e della seconda notifica di accertamento della frode di cui al comma precedente.

14.Telecom Italia, qualora i propri sistemi non rilevino il traffico anomalo, notifica all'Operatore interconnesso la frode a seguito del disconoscimento del traffico da parte dell'utente finale, allegando copia della denuncia all'Autorità giudiziaria. Il traffico oggetto di frode accertata, sia a seguito di rilevazione dei sistemi, e comunicato all'OLO nelle modalità concordate di cui al punto precedente, sia a seguito di disconoscimento da parte del cliente finale e di denuncia all'Autorità giudiziaria, non potrà essere posto a carico dell'Operatore di accesso.

52. A riguardo, si richiama che l'Autorità, con delibera n. 27/08/CIR, aveva ritenuto che le rilevazioni e comunicazioni di traffico anomalo avrebbero dovuto "*consentire all'OLO di individuare il traffico oggetto di ipotesi di frode ed attuare le opportune azioni nei confronti del Service Provider attestato sulla propria rete*" (cfr. punto 49 della delibera n. 27/08/CIR).

53. In merito alla facoltà introdotta da Telecom Italia nella proposta di OIR 2009 di non addebitare gli importi presuntivamente fraudolenti (sempre in assenza di denuncia da parte

del cliente) si richiama il punto 46.a della delibera n. 27/08/CIR ove riporta che "*la gestione del credito è un obbligo in capo a Telecom Italia .. in quanto imposto nell'ambito del servizio di fatturazione alla luce della sua dominanza sulla raccolta del traffico telefonico….*"ed il punto 46.j ove specifica che "*il servizio di fatturazione e gestione del credito costituisce obbligo regolamentare….*".

54. Si richiama infine il punto 62 della delibera n. 27/08/CIR ove reca quanto segue: "*Ai fini di fornire massima trasparenza agli OLO, Telecom Italia dovrà fornire, nelle modalità tecnicamente fattibili, visibilità della evoluzione del credito dei clienti che hanno usufruito dei servizi offerti tramite NNG di ciascun OLO, con riferimento tra l'altro alle fatture emesse, allo stato dei pagamenti, ai reclami etc. In particolare Telecom Italia dovrà fornire, sollecitamente, a ciascun OLO indicazione delle numerazioni per le quali si registrano incrementi significativi di insolvenza, per consentire a questi ultimi di monitorare in tempo reale lo stato del credito e, laddove opportuno, avviare le necessarie azioni nei confronti dei Centri Servizi attestati sulla propria rete o numerazioni*". Appare quindi che nel modello dell' "incassato puro", in cui Telecom Italia agisce come mera mandataria all'incasso, non può che essere l'OLO ospitante/titolare del numero (NNG) a dover avviare, laddove opportuno, le necessarie azioni (quali ad esempio la sospensione dei pagamenti) nei confronti dei Centri Servizi attestati sulla propria rete o numerazioni. Qualsiasi ipotesi di sospensione di importi regolarmente incassati conto terzi dall'operatore d'accesso appare incompatibile con la "gestione su base incassato" in quanto eliminerebbero qualsiasi valutazione ("laddove opportuno") dell'ospitante/titolare del numero (NNG) a seguito delle ipotesi di frode segnalate nell'ambito delle procedure concordate fra le parti.

55. L'art. 8 della delibera n. 179/03/CSP prevede, infine, che i pagamenti relativi al traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia in "*caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente*".

56. In conclusione il complesso delle norme richiamate conferma un ruolo di Telecom Italia nella gestione delle frodi. Tuttavia il passaggio dal sistema con "doppia fatturazione" al sistema "dell'incassato" ha comportato dei cambiamenti rilevanti sul tema delle frodi e dell'insolvenza:

    - nel precedente regime della doppia fatturazione i contratti di interconnessione prevedevano la clausola della sospensione dei pagamenti in caso di sospetta frode (nel rispetto delle norme contrattuali), al fine di tutelare Telecom Italia rispetto alle potenziali perdite;

    - nel nuovo regime dell'incassato il tema delle perdite sostenute da Telecom Italia per insolvenza e per frodi generalmente non si pone dovendo, quest'ultima, versare solo quanto effettivamente incassato dai propri clienti. L'unico caso in cui l'Operatore di accesso può essere soggetto a perdite è quello in cui il cliente disconosce il traffico, successivamente al pagamento, e, accertata la frode in sede di conciliazione, si concorda di restituire le somme al cliente. In tal caso va specificato che la restituzione è a carico dell'operatore titolare delle numerazione cui era diretto il traffico fraudolento. Ciò si pone in linea con quanto disposto dalla delibera n. 27/08/CIR laddove si stabilisce che l'Operatore di accesso non deve sostenere perdite dovute ad insolvenze e frodi e che l'Operatore interconnesso, posto a conoscenza

delle rilevazioni dei sistemi anti-frode, è tenuto ad attivarsi nei confronti dei sui centri servizi, ad esempio sospendendo cautelativamente i relativi pagamenti.

57. I principi che comunque Telecom Italia è tenuta a rispettare, nell'attuale regime regolamentare, in qualità di Operatore dominante nella fornitura dell'accesso ai servizi offerti su numerazioni NNG, sono riconducibili:

   - alla parità di trattamento, laddove si richiede che le funzionalità di controllo disponibili al fine di prevenire e limitare frodi o truffe a danno dei clienti di Telecom Italia siano le stesse, per gli OLO e per Telecom *Retail*;

   - alla trasparenza, laddove si richiede che le "Attività gestionali ed amministrative per la prevenzione frodi", includendo le modalità ed i termini di una procedura per la segnalazione e gestione delle truffe/frodi che sia comune a tutti gli operatori assegnatari di numerazioni non geografiche, siano pubblicate in OIR;

   - alla libera contrattazione tra le parti, laddove non si esclude "la possibilità di negoziare con Telecom Italia eventuali variazioni" rispetto a quanto stabilito in OIR.

58. In merito alla facoltà di sospensione della fatturazione al cliente o dei pagamenti per traffico originato e diretto a NNG, la delibera n. 179/03/CSP copre il caso del traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta "presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente".

59. Nel caso in cui il traffico presuntivamente fraudolento non sia stato denunciato dal cliente, l'attuale normativa non appare prevedere la sospensione della fatturazione al cliente o dei pagamenti all'Operatore interconnesso. Resta comunque stabilito che quest'ultimo deve essere debitamente informato della sospetta frode da Telecom Italia in modo da poter agire nei confronti dei *Service Providers* ad esso attestati. Inoltre, l'Operatore cui le numerazioni non geografiche sono attestate rimane il soggetto responsabile nei confronti dei clienti finali per danni subiti in caso di frode in qualità di titolare del credito.

60. La normativa appare inoltre escludere, in genere, la possibilità per Telecom Italia di non fatturare ai propri clienti il traffico diretto a NNG ipoteticamente fraudolento, essendo la fatturazione al cliente un obbligo regolamentare cui Telecom Italia è soggetta in qualità di operatore dominante sull'accesso alla rete telefonica pubblica. Va a tale proposito sottolineato, anche con riferimento alla soluzione di alcuni casi di controversie tra Operatori da parte dell'Autorità, che qualora Telecom Italia producesse evidenze documentali di frode, potrebbe essere ritenuta accettabile una deroga a suddetto principio generale, i cui termini andrebbero valutati su base concreta (tipo di documentazione da esibire a cura di Telecom Italia, denuncia all'Autorità Giudiziaria, obblighi di parità di trattamento, ecc.).

61. Come sopra descritto, la normativa regolamentare oggi vigente prevede che Telecom possa sospendere la fatturazione o il pagamento di somme derivanti da traffico fraudolento in caso di denuncia presentata dall'utente all'Autorità competente. Telecom assume però in questa sede che a proprio carico sussisterebbe l'obbligo di astenersi dalle attività di fatturazione al cliente, ricezione del pagamento e versamento della somma agli OLO, attività tutte che essa è tenuta ad effettuare verso questi ultimi, allorché, anche in assenza di una denuncia dell'utente, vi sia comunque da parte di Telecom Italia la semplice "consapevolezza" della natura fraudolenta del traffico del cui addebito si tratta. Questo

obbligo “di astensione” sarebbe stato imposto a Telecom dal decreto legislativo di recepimento di due recenti direttive comunitarie in materia di riciclaggio (2005/60/CE e 2006/70/CE). Le due previsioni del decreto legislativo n. 231/2007, che Telecom pone in stretta correlazione, riguardano l’obbligo di astensione relativo ad attività che si sospetta possano essere di riciclaggio e l’ampliamento della sfera dei reati che danno luogo a responsabilità della società. Soltanto il primo dei due profili potrebbe assumere diretta rilevanza ai fini della regolamentazione dei rapporti tra Telecom Italia e gli OLO, laddove fosse dimostrata la sussistenza dell’obbligo di Telecom Italia di sospendere l’attività sospetta (obbligo di astensione).

62. Ciò premesso, è decisivo osservare che il decreto legislativo 231 del 2007 non include affatto tra i destinatari degli obblighi gli operatori che forniscono servizi di comunicazione elettronica; né tantomeno vi sono indicate altre categorie di soggetti che potrebbero indurre ad un’interpretazione estensiva in tal senso.

63. Posto, dunque, che gli operatori che forniscono servizi di comunicazione elettronica non sono indicati tra i soggetti tenuti a rispettare la disciplina del decreto legislativo n. 231 del 2007, si aggiunge per mera completezza che l’obbligo di astensione invocato da Telecom ha in realtà un ruolo del tutto marginale nell’ambito degli interventi previsti per contrastare il riciclaggio. Tra questi, in primo luogo, e con carattere di inderogabilità, vi sono gli obblighi di identificazione del soggetto che chieda di compiere una determinata operazione e di segnalazione delle operazioni sospette. L’obbligo di astensione che Telecom Italia richiama non ha invece carattere inderogabile, trattandosi piuttosto di uno strumento di cautela la cui applicazione può essere rimessa alla valutazione dell’intermediario finanziario. A conferma di ciò si richiama che, ai sensi dell’art. 23, comma 4 del decreto sopra citato, gli enti e le persone (“soggetti al decreto”) possono informare le autorità competenti anche dopo aver eseguito l'operazione, “nei casi in cui l'astensione non sia possibile in quanto sussiste un obbligo di legge di ricevere l'atto ovvero l'esecuzione dell'operazione per sua natura non possa essere rinviata o l'astensione possa ostacolare le indagini”, e che, inoltre, diversamente dagli obblighi di segnalazione e identificazione, l’obbligo di astensione è significativamente sprovvisto di sanzione penale (art. 55). In conclusione, posto che le disposizioni del decreto legislativo in materia di riciclaggio non si applicano agli operatori che forniscono servizi di comunicazione elettronica, se da un lato Telecom Italia può segnalare all’Autorità giudiziaria le operazioni che ritenga “sospette”, non appare d’altro canto aver titolo per invocare tale circostanza al fine di sottrarsi agli obblighi che gravano su di essa nei confronti degli OLO.

64. L’Autorità ritiene pertanto che la facoltà di sospensione dei versamenti all’OLO di quanto incassato e di sospensione della fatturazione al cliente, in assenza di alcuna contestazione o denuncia da parte di quest’ultimo, non appaia coerente con l’attuale quadro regolamentare dei rapporti di interconnessione tra Operatori e Telecom Italia. In coerenza con suddetto quadro regolatorio ne consegue che, in relazione a traffico solo presuntivamente fraudolento ma in assenza di una contestazione da parte del Cliente o di una denunzia di quest’ultimo all’Autorità Giudiziaria, Telecom Italia debba rimuovere dalla propria Offerta di Riferimento i punti sopra richiamati relativi al

- mancato addebito nei confronti del cliente finale;
- alla sospensione del versamento all’OLO di quanto incassato.

Le procedure di conciliazione

65. L'art. 4, comma 5, della delibera n. 27/08/CIR prevede che "*Telecom Italia comunica annualmente all'Autorità il dettaglio dei costi delle attività di cui al punto 3, chiarendo con quali modalità questi vengono determinati e come sono ripartiti tra Telecom Italia e gli OLO. L'Autorità valuta la congruità di tali costi e delle modalità di ripartizione con gli OLO in relazione al principio di causalità ed in funzione delle attività svolte da Telecom Italia".*

66. Ai sensi dell'articolo suddetto l'Autorità ha rivalutato lo schema di *costing* proposto da Telecom Italia sulla base di un costo orario della manodopera di 46,22 Euro/ora, valore tra l'altro già approvato nelle delibere n. 13/09/CIR e n. 14/09/CIR. L'Autorità ha inoltre rivisto i tempi di svolgimento di alcune attività sulla base di un principio di efficienza e ragionevolezza. L'analisi suddetta ha condotto ad un costo pari a 141,74 €, per la conciliazione di Telecom Italia, pari a 186,04 €, per la conciliazione presso i Corecom/Camera di commercio.

Gestione delle insolvenze

67. L'Autorità ritiene che, laddove il cliente paghi parzialmente una fattura, senza specificare quale parte di questa intende contestare, il *quantum* debba essere ripartito secondo un principio di equità e parità di trattamento**.** L'Autorità ritiene allo stesso tempo che, qualora il cliente non utilizzi la propria facoltà (prevista dall'art. 17 delle Condizioni Generali di Abbonamento al servizio di telefonia) di effettuare un pagamento parziale specificando il traffico oggetto del pagamento, lo stesso vada tutelato rispetto al rischio di sospensione del servizio per mancato pagamento del servizio di base (canone + traffico geografico). L'Autorità ritiene pertanto che l'importo pagato dal cliente abbonato, senza che lo stesso abbia specificato il traffico cui il pagamento è riferito, vada ripartito, ad esclusione della somma attribuibile al servizio base (intendendo in generale il servizio il cui mancato pagamento, ai sensi delle Condizioni generali di Abbonamento, ne possa causare la sospensione) tra gli Operatori titolari di NNG in misura proporzionale al relativo importo contabilizzato in fattura.

68. In merito all'importo massimo di insoluto oggetto di una azione di recupero crediti, l'Autorità rileva quanto riportato da Telecom Italia a pag. 18 dell'allegato all'Offerta di Riferimento relativo all'accesso di abbonati di Telecom Italia ai servizi su numerazioni non geografiche: "*…in merito alle procedure di recupero si precisa che gli oneri correlati alle attività svolte dalle società esterne, giustificano l'avvio di tali attività solo oltre una determinata soglia (analoga sia per i crediti degli Operatori che per quelli di Telecom Italia) di importo non pagato in fattura, che, conformemente a quanto indicato nel comma 7 dell'art. 4 della citata del. 27/08/CIR, Telecom Italia individua sulla base del principio di parità di trattamento interna esterna ed inserisce nella relativa contrattualistica con gli Operatori*". Alla luce di quanto sopra e di quanto evidenziato dagli Operatori, l'Autorità ritiene condivisibile una distinzione della soglia suddetta tra clientela residenziale ed affari. Nel caso di clientela residenziale l'Autorità ritiene, inoltre, l'attuale l'importo, reso noto già nell'ambito del procedimento di approvazione dell'Offerta di Riferimento 2008 (del 30 ottobre 2007), eccessivo. Pertanto, si ritiene opportuno che Telecom Italia riformuli, prevedendo una sensibile riduzione, il valore della soglia suddetta proponendo un valore che tenga conto dei costi/benefici dell'azione di recupero credito.

VII. INTERVENTI A VUOTO PER SERVIZI DI ACCESSO, INTERCONNESSIONE A TRAFFICO E CONFIGURAZIONI

Le osservazioni degli Operatori

69. Alcuni Operatori richiedono, data la similarità delle attività sottostanti (riportate alla sez. 22 dell'Offerta di Riferimento relativa ai mercati 8-9-10), una revisione dei valori economici relativi agli interventi a vuoto (cfr. tabella 30, pag. 89) in linea con quanto definito dalla delibera n. 69/08/CIR di approvazione dell'Offerta di Riferimento di accesso disaggregato.

70. In aggiunta, gli Operatori ritengono che l'Offerta di Riferimento vada modificata disaggregando le componenti di costo del servizio in oggetto in modo da addebitare all'Operatore solo le attività effettivamente svolte. A tal fine, si chiede che Telecom Italia, prima di fatturare un intervento a vuoto, fornisca evidenza delle seguenti informazioni:

    ⇒ data della segnalazione di malfunzionamento con richiesta di intervento;
    ⇒ data in cui è stata effettuata la verifica tecnico-amministrativa, con le relative evidenze;
    ⇒ prova (in contraddittorio con l'Operatore interessato) che la rete Telecom Italia è funzionante o che il malfunzionamento è indotto da cause non imputabili alla stessa.

71. Infine alcuni Operatori ritengono l'attuale franchigia (pari al 2%) al di sotto della quale nessun intervento a vuoto viene addebitato (in analogia al meccanismo delle penali a carico di Telecom Italia), sia troppo bassa (di gran lunga inferiore ai valori di franchigia generalmente applicati per le penali dei servizi *wholesale*).

Considerazioni dell'Autorità

72. In via preliminare si richiama quanto previsto dall'Offerta di Riferimento 2009 (cfr. sez. 22, pag. 88-89) in merito agli interventi a vuoto:

    "Telecom Italia a fronte della segnalazione di malfunzione svolge le seguenti attività:

    - *Gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata da altro Operatore verso T.I.;*

    - *Verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudo finale) della segnalazione;*

    La verifica tecnica dà luogo a:

    · *Presenza di malfunzione su rete Telecom Italia: il reclamo viene gestito nell'ambito delle procedure di assurance previste nel manuale della procedure;*

    · *Assenza di malfunzione: il reclamo viene trattato come un intervento a vuoto;*

    · *Assenza di malfunzione su rete Telecom, ma presenza di malfunzione indotta da eventuali prodotti presenti presso il cliente finale o da un'errata configurazione o da un malfunzionamento generico della rete dell'Operatore interconnesso: Telecom Italia*

interviene, laddove possibile, a ripristinare il servizio, addebitando comunque all'Operatore l'intervento come un intervento a vuoto".

Nelle tabelle seguenti sono riportate le condizioni economiche per gli interventi a vuoto, differenziate in funzione della tipologia di malfunzione segnalata e delle attività, descritte nel paragrafo precedente, che Telecom Italia effettua per la chiusura della segnalazione di malfunzionamento.

	Euro
Gestione/verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata da OLO verso T.I.	97,63
Verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudo finale) della segnalazione	146,44
Intervento manutentivo per malfunzione su rete Operatore	146,44
Totale	390,51

A seguito della consuntivazione annuale dell'attività di manutenzione, Telecom Italia emette verso l'Operatore una fattura per l'importo totale dovuto, con evidenza del numero e del tipo di intervento a vuoto per ciascun servizio di interconnessione, al netto della franchigia corrispondente al 2% del numero totale degli interventi richiesti dall'Operatore. La franchigia del 2% è da intendersi applicata a ciascuna delle categorie di interventi sopra riportate".

73. L'Autorità, ha effettuato una valutazione dei tempi necessari alle attività suddette sulla base di un principio di efficienza e ragionevolezza. La valorizzazione economica delle tempistiche individuate sulla base di un costo orario della manodopera di 46,22 Euro ha condotto alla definizione dei prezzi seguenti:

    - Gestione/ verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata da OLO verso TI: 15,41 €;
    - Verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudo finale) della segnalazione: 92,44 €;
    - Intervento manutentivo per malfunzione su rete Operatore: 92,44 €;

74. L'Autorità ritiene quindi che Telecom Italia debba rivedere i prezzi degli interventi a vuoto secondo quanto riportato al punto precedente. Si ritiene inoltre opportuno che la franchigia sopra richiamata sia portata al 2,5% del numero totale degli interventi richiesti dall'Operatore.

75. L'Autorità ritiene inoltre condivisibile che le fatture prodotte da Telecom Italia in merito agli interventi a vuoto siano sufficientemente dettagliate in merito alle attività svolte, oltre che al contesto (data, ora della segnalazione e dell'intervento) ed alla evidenza che il guasto non è di competenza di Telecom Italia. Telecom Italia dovrà inoltre fornire disponibilità a fornire gli ulteriori eventuali chiarimenti richiesti dall'Operatore Interconnesso, cui l'intervento a vuoto è attribuito.

VIII. MANUALE DELLE PROCEDURE

Le osservazioni degli Operatori

76. Alcuni Operatori evidenziano quanto riportato da Telecom Italia a pag. 36 del Manuale delle procedure: "*Per quanto riguarda il servizio di transito di chiamate dirette verso numerazioni non geografiche con addebito al chiamante con la modalità di fatturazione a cascata, la fatturazione tra gli Operatori e Telecom Italia viene effettuata secondo le seguenti tempistiche*:

   ⇒ *entro il 15-esimo giorno del mese corrente (mese X) Telecom Italia mette fattura verso l'Operatore di Origine degli importi spettanti a Telecom Italia per il transito e per il kit*[7] *e degli importi spettanti all'Operatore di destinazione per la terminazione sulla sua rete, relativamente al traffico effettuato nel mese precedente (mese X-1);*

   ⇒ *l'Operatore di Destinazione relativamente al traffico terminato sulla propria rete nel mese X-1, emette fattura verso Telecom Italia non prima del 15-esimo giorno del mese X+1…"*.

77. Sul punto gli Operatori evidenziano che in precedenza l'Operatore di terminazione poteva emettere fattura verso Telecom Italia entro il giorno 15 del mese X+1 (dove coerentemente con la nuova dicitura X è il mese corrente, ovvero il mese successivo a quello relativo al traffico). Con l'attuale procedura proposta da Telecom Italia invece l'OLO può fatturare non prima del 15esimo giorno del mese X+1. Pertanto, mentre in precedenza il 15 esimo giorno del secondo mese successivo a quello del traffico era un termine massimo entro il quale l'OLO poteva emettere fattura, ora suddetto termine è diventato un termine minimo. A titolo di esempio, gli Operatori evidenziano che se nella vecchia procedura il traffico relativo al mese di Gennaio poteva essere fatturato dall'OLO a Telecom Italia già a partire dal 1° febbraio (e quindi pagato da Telecom Italia, essendo di norma la scadenza del pagamento a 60 giorni, il 1° Aprile) ora con la nuova procedura suddetto traffico non può essere fatturato prima del 16 marzo (e quindi pagato da Telecom Italia non prima del 16 maggio). Pertanto, il ciclo traffico- fatturazione- pagamento è aumentato di 46 giorni rispetto al sistema precedente.

78. A riguardo, gli Operatori lamentano che la introduzione del sistema suddetto andrebbe a vantaggio di Telecom Italia sia in termini economici che competitivi. Infatti Telecom Italia, da un lato, fattura all'Operatore d'origine nei primi giorni del mese X e dall'altro accetta fattura dall'Operatore di destinazione solo dopo il 15° giorno del mese successivo a quello in cui fattura all'Operatore d'origine, determinando quindi uno spostamento in avanti dei pagamenti di almeno 46 giorni. Ciò causerebbe, pertanto, una carenza di liquidità di alcuni Operatori tale da poterne minare la solidità finanziaria, trovandosi questi ultimi a dover anticipare somme ai propri fornitori a fronte di un pagamento posticipato di oltre un mese e mezzo. Viene inoltre evidenziato che Telecom Italia, con la modalità di fatturazione proposta, trattiene delle somme che, essendo liquide ed esigibili nel momento in cui le riceve dall'Operatore d'Origine, andrebbero, secondo quanto disciplinato dal codice civile all'art. 1242, viceversa immediatamente in compensazione. Viene chiesto, pertanto, un intervento dell'Autorità al fine di ripristinare la precedente modalità di fatturazione a cascata.

Osservazioni di Telecom Italia

79. Telecom Italia ha, nel corso del procedimento in oggetto, rappresentato che la modifica proposta in Offerta di Riferimento dei tempi di fatturazione, nel caso di transiti, è stata motivata dal fatto che, in più di un'occasione, a seguito della ricezione della fattura dall'Operatore di destinazione per le tariffe di terminazione, alcuni Operatori di origine hanno ritenuto di non pagare le fatture emesse da Telecom Italia nei loro confronti per le medesime competenze, non avendo questi ultimi inteso riconoscere le tariffe di terminazione richieste dall'Operatore di destinazione. Telecom Italia ha pertanto chiarito che, non essendo previsto nel processo di fatturazione a cascata alcun meccanismo a tutela delle suddette insolvenze, lo sfasamento temporale introdotto, tra le date di ricezione ed emissione delle fatture suddette, consente alla stessa di verificare di aver incassato l'importo fatturato all'Operatore di origine prima che venga versata all'Operatore di destinazione la quota di relativa competenza. Telecom Italia si è dichiarata, nel corso del procedimento, tuttavia disponibile a ridurre tale sfasamento temporale a 15 giorni (rispetto ai 30 giorni dell'attuale processo proposto nell'Offerta di Riferimento pubblicata il 30 ottobre 2008).

Considerazioni dell'Autorità

80. L'Autorità ritiene in prima istanza ragionevole che tra il momento della emissione della fattura da parte di Telecom Italia all'Operatore di origine ed il momento della emissione della fattura da parte dell'Operatore di destinazione a Telecom Italia intercorra un lasso di tempo atto a evitare le problematiche di insolvenza richiamate. Allo stesso tempo l'Autorità ritiene l'intervallo temporale fissato da Telecom Italia eccessivo. Tenuto conto degli impatti competitivi di quanto proposto da Telecom Italia, in ragione della minore solidità finanziaria di piccoli Operatori che offrono servizi a sovrapprezzo, e del tempo mediamente necessario a Telecom Italia per la predisposizione della fattura nei confronti dell'Operatore di Origine, si ritiene opportuno che Telecom Italia riformuli l'attuale previsione accettando le fatture emesse da parte dell'Operatore di destinazione a partire dal 20° giorno del mese (X) corrente, successivo a quello relativo al traffico (X-1).

UDITA la relazione dei Commissari Nicola D'Angelo e Stefano Mannoni, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1
(Approvazione dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia per l'anno 2009 relativa ai mercati 8, 9 e10)

1. Sono approvate le condizioni economiche dell'Offerta di Interconnessione per l'anno 2009, pubblicata da Telecom Italia S.p.A. in data 30 ottobre 2008, relativamente ai servizi soggetti al vincolo di *network cap* di cui alla delibera n. 417/06/CONS.

2. Le condizioni di offerta dei restanti servizi sono approvate fatto salvo quanto previsto al seguente articolo 2.

Articolo 2
(Adeguamento dell'Offerta di Riferimento di Telecom Italia relativa ai mercati 8, 9 e10 per l'anno 2009)

1. Con riferimento al servizio di transito ed, in generale, a tutti i servizi a traffico, Telecom Italia, ai fini di una maggiore trasparenza, fornisce nelle proprie fatture maggiori dettagli in linea con quanto indicato nella delibera n. 27/08/CIR (cfr. punto 66).

2. In relazione al servizio di *Call Completion to Busy Subscriber* (CCBS), ai sensi dell'art. 14, comma 44, della delibera n. 417/06/CONS, Telecom Italia si rende disponibile ad individuare, in contradditorio con gli Operatori interessati, le possibili soluzioni tecniche.

3. Telecom Italia riformula la sez. 4.4 (Attività gestionali ed amministrative per la prevenzione delle frodi) dell'allegato all'Offerta di Riferimento relativo all'accesso di abbonati di Telecom Italia ai servizi su numerazioni non geografiche, rimuovendo i punti relativi alla previsione, in assenza di una contestazione o denuncia di frode da parte del cliente, a) del mancato addebito nei confronti di quest'ultimo degli importi riferiti a presunti frodi, b) della sospensione del versamento a favore dell'Operatore, assegnatario delle numerazioni non geografiche, di quanto incassato dai clienti in relazione a traffico presuntivamente fraudolento. Misure specifiche in merito alla gestione delle frodi, purché adottate a maggior tutela del cliente e nel rispetto degli obblighi di parità di trattamento, potranno essere concordate nell'ambito della contrattazione tra le parti.

4. Ai sensi dell'art. 4, comma 5, della delibera n. 27/08/CIR, Telecom Italia riformula l'Offerta di Riferimento prevedendo un costo di 141,74 €, per lo svolgimento della procedura di "conciliazione di Telecom Italia", ed un costo di 186,04 €, per lo svolgimento della procedura di conciliazione presso i Corecom/Camera di commercio.

5. Telecom Italia, in relazione alla definizione della soglia al di sotto della quale intende rinunciare ad affidare il recupero del credito ad appositi istituti, provvede, in applicazione dell'art. 4, comma 7, della delibera n. 27/08/CIR, a definire un valore distinto per clientela affari e residenziale, riducendo la attuale soglia per clientela residenziale ad un valore che tenga ragionevolmente conto dei costi/benefici dell'azione di recupero crediti. L'Autorità si riserva di valutare suddetta proposta.

6. Telecom Italia riformula la tabella 30 (Interventi a vuoto per disservizi commutativi) dell'Offerta di Riferimento prevedendo i prezzi di seguito indicati:

   a. Gestione/ verifica contrattuale e amministrativa della segnalazione inoltrata da OLO verso TI: 15,41 €;

   b. Verifica tecnica (analisi/diagnosi/collaudo finale) della segnalazione: 92,44 €;

   c. Intervento manutentivo per malfunzione su rete Operatore: 92,44 €.

7. Telecom Italia riformula la sez. 3.12.2 del Manuale delle procedure, in relazione alla modalità di fatturazione a cascata per il servizio di transito delle chiamate dirette verso numerazioni non geografiche con addebito al chiamante, prevedendo di accettare le fatture emesse da parte dell'Operatore di destinazione a partire dal 20° giorno del mese (X) corrente, successivo a quello relativo al traffico (X-1).

Articolo 3
(Disposizioni finali)

1. Salve ove diversamente specificato, Telecom Italia recepisce le disposizioni di cui al precedente articolo 2 e ripubblica l'Offerta di Riferimento 2009, relativa ai servizi di raccolta, terminazione e transito delle chiamate nella rete telefonica pubblica fissa per l'anno 2009, entro 30 (trenta) giorni dalla data di notifica del presente provvedimento.

2. Le modifiche apportate alle condizioni economiche dei servizi inclusi nei mercati 8, 9 e 10, di cui alla presente delibera, decorrono, salvo ove diversamente specificato, a partire dal 1° gennaio 2009.

3. Il mancato rispetto da parte di Telecom Italia S.p.A. delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

Il presente provvedimento è notificato alla società Telecom Italia S.p.A. ed è pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, nel Bollettino ufficiale e sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 24 luglio 2009

Il presidente: CALABRÒ

I commissari relatori: D'ANGELO - MANNONI

Per conformità a quanto deliberato
Il segretario generale: VIOLA

ALLEGATO A

Variazione 2009-2008 dei prezzi dei servizi di interconnessione

PANIERE A	PESI[1]	Variazione Spesa 2009-2008 [2]
Racc./Term. SGU *peak*	49,11%	-7,30%
Racc./Term. SGU *off-peak*	22,84%	-7,29%
Singolo SGU *peak*	0,81%	-7,19%
Singolo SGU *off-peak*	0,38%	-7,30%
Inoltro distrettuale *peak*	1,65%	-7,27%
Inoltro distrettuale *off-peak*	0,74%	-7,19%
Porte 2Mbps *con segnalazione - consistenza*	11,60%	-7,30%
Porte 2Mbps *senza segnalazione - consistenza*	11,83%	-7,30%
Porte 2Mbps *con segnalazione - attivazioni*	0,51%	-7,30%
Porte 2Mbps *senza segnalazione - attivazioni*	0,45%	-7,30%
Porte a 155 Mbps *consistenza*	0,00%	-7,30%
Porte a 155 Mbps *attivazioni*	0,00%	-7,30%
Accessi DSS1 *consistenza*	0,08%	-7,30%
Accessi DSS1 *attivazioni*	0,00%	-7,30%
PANIERE B		
Singolo SGT *peak*	5,69%	-7,30%
Singolo SGT *off-peak*	2,72%	-7,18%
Inoltro Area Gateway *peak*	65,18%	-7,30%
Inoltro Area Gateway *off-peak*	26,41%	-7,30%
PANIERE C		
Inoltro Nazionale *peak*	68,36%	-7,29%
Inoltro Nazionale *off-peak*	31,64%	-7,32%
PANIERE D		
SPP numero portati	41,44%	-5,26%
SPP n.ri aggiuntivi	0,40%	-5,63%
Attivazione e cambio profilo CPS	52,45%	-5,24%
Config. profilo OLO su SGT	0,00%	-30,96%
Config. profilo OLO ed config.instrad. su SGU	0,03%	-31,23%
Prove su SGU	0,03%	-31,23%
Stesura della procedura di configurazione Collaudo e aggiornamento banche dati	0,90%	-31,57%
Intervento sulle centrali con esecuzione delle procedure di configurazione dati	2,37%	-31,69%
Attuazione in centrale dell'instrad. del traffico relativo alla numeraz. e verifica delle config.	2,37%	-31,69%

(1) Ricavo 2009 dell'i-esimo servizio su Ricavo Totale 2009 dell'intero paniere
(2) I prezzi 2008 si riferiscono a quelli pubblicati in OR 2008 del 15/07/08

09A09912

ITALO ORMANNI, *direttore*

ALFONSO ANDRIANI, *redattore*
DELIA CHIARA, *vice redattore*

(G903135/1) Roma, 2009 - Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.A. - S.

GAZZETTA UFFICIALE
DELLA REPUBBLICA ITALIANA

CANONI DI ABBONAMENTO ANNO 2009 (salvo conguaglio) (*)

GAZZETTA UFFICIALE - PARTE I (legislativa)

		CANONE DI ABBONAMENTO	
Tipo A	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi tutti i supplementi ordinari:		
	(di cui spese di spedizione € 257,04)	- annuale	€ **438,00**
	(di cui spese di spedizione € 128,52)	- semestrale	€ **239,00**
Tipo A1	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi i soli supplementi ordinari contenenti i provvedimenti legislativi:		
	(di cui spese di spedizione € 132,57)	- annuale	€ **309,00**
	(di cui spese di spedizione € 66,28)	- semestrale	€ **167,00**
Tipo B	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti dei giudizi davanti alla Corte Costituzionale:		
	(di cui spese di spedizione € 19,29)	- annuale	€ **68,00**
	(di cui spese di spedizione € 9,64)	- semestrale	€ **43,00**
Tipo C	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata agli atti della CE:		
	(di cui spese di spedizione € 41,27)	- annuale	€ **168,00**
	(di cui spese di spedizione € 20,63)	- semestrale	€ **91,00**
Tipo D	Abbonamento ai fascicoli della serie destinata alle leggi e regolamenti regionali:		
	(di cui spese di spedizione € 15,31)	- annuale	€ **65,00**
	(di cui spese di spedizione € 7,65)	- semestrale	€ **40,00**
Tipo E	Abbonamento ai fascicoli della serie speciale destinata ai concorsi indetti dallo Stato e dalle altre pubbliche amministrazioni:		
	(di cui spese di spedizione € 50,02)	- annuale	€ **167,00**
	(di cui spese di spedizione € 25,01)	- semestrale	€ **90,00**
Tipo F	Abbonamento ai fascicoli della serie generale, inclusi tutti i supplementi ordinari, e dai fascicoli delle quattro serie speciali:		
	(di cui spese di spedizione € 383,93)	- annuale	€ **819,00**
	(di cui spese di spedizione € 191,46)	- semestrale	€ **431,00**
Tipo F1	Abbonamento ai fascicoli della serie generale inclusi i supplementi ordinari con i provvedimenti legislativi e ai fascicoli delle quattro serie speciali:		
	(di cui spese di spedizione € 264,45)	- annuale	€ **682,00**
	(di cui spese di spedizione € 132,22)	- semestrale	€ **357,00**

N.B.: L'abbonamento alla GURI tipo A, A1, F, F1 comprende gli indici mensili
Integrando con la somma di € 80,00 il versamento relativo al tipo di abbonamento alla ***Gazzetta Ufficiale*** - parte prima - prescelto, si riceverà anche l'**Indice Repertorio Annuale Cronologico per materie anno 2009.**

CONTO RIASSUNTIVO DEL TESORO

Abbonamento annuo (incluse spese di spedizione) € **56,00**

PREZZI DI VENDITA A FASCICOLI
(Oltre le spese di spedizione)

Prezzi di vendita:		
	serie generale	€ 1,00
	serie speciali (escluso concorsi), ogni 16 pagine o frazione	€ 1,00
	fascicolo serie speciale, *concorsi*, prezzo unico	€ 1,50
	supplementi (ordinari e straordinari), ogni 16 pagine o frazione	€ 1,00
	fascicolo Bollettino Estrazioni, ogni 16 pagine o frazione	€ 1,00
	fascicolo Conto Riassuntivo del Tesoro, prezzo unico	€ 6,00

I.V.A. 4% a carico dell'Editore

5ª SERIE SPECIALE - CONTRATTI ED APPALTI

(di cui spese di spedizione € 127,00)	- annuale	€ **295,00**
(di cui spese di spedizione € 73,00)	- semestrale	€ **162,00**

GAZZETTA UFFICIALE - PARTE II

(di cui spese di spedizione € 39,40)	- annuale	€ **85,00**
(di cui spese di spedizione € 20,60)	- semestrale	€ **53,00**

Prezzo di vendita di un fascicolo, ogni 16 pagine o frazione (oltre le spese di spedizione) € 1,00
I.V.A. 20% inclusa

RACCOLTA UFFICIALE DEGLI ATTI NORMATIVI

Abbonamento annuo		€ **190,00**
Abbonamento annuo per regioni, province e comuni - SCONTO 5%		€ **180,50**
Volume separato (oltre le spese di spedizione)	€ 18,00	

I.V.A. 4% a carico dell'Editore

Per l'estero i prezzi di vendita, in abbonamento ed a fascicoli separati, anche per le annate arretrate, compresi i fascicoli dei supplementi ordinari e straordinari, devono intendersi raddoppiati. Per il territorio nazionale i prezzi di vendita dei fascicoli separati, compresi i supplementi ordinari e straordinari, relativi ad anni precedenti, devono intendersi raddoppiati. Per intere annate è raddoppiato il prezzo dell'abbonamento in corso. Le spese di spedizione relative alle richieste di invio per corrispondenza di singoli fascicoli, vengono stabilite, di volta in volta, in base alle copie richieste.

N.B. - Gli abbonamenti annui decorrono dal 1° gennaio al 31 dicembre, i semestrali dal 1° gennaio al 30 giugno e dal 1° luglio al 31 dicembre.

RESTANO CONFERMATI GLI SCONTI IN USO APPLICATI AI SOLI COSTI DI ABBONAMENTO

ABBONAMENTI UFFICI STATALI
Resta confermata la riduzione del 52% applicata sul solo costo di abbonamento

* tariffe postali di cui al Decreto 13 novembre 2002 (G.U. n. 289/2002) e D.P.C.M. 27 novembre 2002 n. 294 (G.U. 1/2003) per soggetti iscritti al R.O.C.